

ОБ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ

В последнее время как в средствах массовой информации, так и в специальной литературе часто используют термин «качество образования». Надо сказать, что каждая образовательная организация, в том числе и высшие учебные заведения, заинтересованы в высокой оценке их качества образования, понимая, что будет признанием обществом и государством результатов их деятельности, будут и абитуриенты, будут и заказы на проведение научных исследований, будет и высококвалифицированный научно-педагогический коллектив. А что такое качество образования? Кто и как должен его оценивать, в том числе на уровне вуза? И как обеспечить высокое качество образования в вузе?

Термин «качество образования» в широком его понимании включает структурные компоненты всей системы образования, и оценка качества образования зависит от многих элементов этой системы: от обучающихся (качество их обучения и самообразования), от профессорско-преподавательского состава (уровень их квалификации и качество преподавания), от органов управления (качество их управленческой деятельности), от правотворческой деятельности уполномоченных органов (качество нормотворчества на федеральном, региональном, муниципальном и вузовском уровнях), от государственной образовательной политики. Поэтому когда дается оценка качества системе образования, то это, как правило, интегральная оценка правотворческой, управленческой, научной и образовательной деятельности образовательных организаций, учитывающая факторы, влияющие как на результаты и содержание образовательного процесса, так и на условия, в которых функционируют образовательные организации. А когда речь идет о качестве образования в конкретном вузе, то его оценивают по объему, содержанию и качеству подготовки по образовательным программам, а также по признанию квалификаций выпускников этих программ работодателями [1].

В рыночной экономике одним из основных показателей результативности деятельности вуза является наличие у него аккредитованных независимыми экспертными и профессиональными сообществами образовательных программ, по которым осуществляется подготовка кадров. При этом аккредитационный орган становится гарантом качества деятельности вуза перед всеми заинтересованными сторонами и несет ответственность за свои заключения. Наличие же лицензии у вуза гарантирует только выполнение общих требований, предъявляемых государством к организации подготовки кадров по данному направлению,

А.И. Владимиров,
профессор,
президент
РГУ нефти
и газа имени
И.М. Губкина,
Москва, Россия



то есть свидетельствует только о наличии у вуза необходимых помещений, оборудования, квалифицированного преподавательского состава и права на ведение образовательной деятельности.

Аккредитация образовательной программы — это внешняя процедура официального подтверждения соответствия качества образования установленным критериям и показателям (стандартам). Она необходима прежде всего самому вузу: администрации вуза (ректорату, деканатам) — для эффективного управления, преподавателям — для совершенствования процесса преподавания, студентам — для промежуточной оценки в процессе обучения соответствия качества их подготовки ожиданиям будущего трудоустройства после учебы и перспектив карьерного роста. Аккредитация обычно включает анализ отчета о самообследовании, а также подготовленный визит в вуз. По результатам аккредитации образовательных программ оцениваются уровень и квалификация профессорско-преподавательского состава, выпускников, учебно-методической и учебно-материальной базы. Аккредитация образовательной программы не только гарантирует ее соответствие установленным агентством стандартам, но и помогает выпускникам аккредитованной программы получить достойное место на рынке труда.

Государственная аккредитация (ГА) устанавливает соответствие содержания и качества подготовки в вузе федеральным государственным образовательным стандартам, то есть той минимальной планке, которую устанавливает государство выпускникам данной образовательной программы. Мотивацией для прохождения ГА как для государственных, так и для частных вузов является: 1) признание государством их образовательной деятельности (дает вузам право на выдачу государственного диплома, студентам на отсрочку на время обучения в вузе от службы в армии и т.п.); 2) получение конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг (дает вузам право на участие в конкурсах на получение госзаказа на подготовку кадров и грантов на выполнение научно-

исследовательских работ и т.п.); 3) способствует признанию на зарубежных рынках образовательных услуг.

Общественно-профессиональная аккредитация (ОПА) устанавливает соответствие качества подготовки в вузе тем стандартам, которые определяет данная профессиональная организация или агентство, имеющие международную или национальную аккредитацию. Целью ОПА является оказание помощи вузу в определении новых перспектив его развития и возможностей наращивания образовательного потенциала. Для проведения ОПА аккредитационные агентства разрабатывают специальные документы, описывающие политику, процедуры, показатели (стандарты) и критерии, многие из которых используют технологию бенчмаркинга или «равнения на лучших», то есть поиск и выявление лучшего опыта в сфере высшего профессионального образования, что дает возможность вузу посмотреть на себя со стороны, объективно проанализировать свои сильные и слабые стороны.

Под международной аккредитацией (МА) понимается экспертиза образовательных программ, осуществляемая международным или национальным агентством, решения которого признаются на международном уровне. При этом одним из основных требований к вузам, претендующим на получение международной (или) национальной аккредитации образовательной программы, является наличие в вузе внутренней системы менеджмента качества и результатов самообследования его образовательной деятельности. К причинам, побуждающим руководство вузов к прохождению МА, относят: стремление к объективной оценке предоставляемых вузом образовательных услуг и повышению их качества; работа на имидж вуза (желание повысить его конкурентоспособность); повышение прозрачности информации о деятельности вуза; желание получить право на равных взаимодействовать с европейскими вузами при реализации совместных образовательных программ, научных исследований и других проектов [2]. Наличие у вуза сертификата МА свидетельствует о соответствии качества образовательных программ высоким международным стандартам. Минобрнауки России в 2012 году в «Примерный перечень критериев общероссийской системы оценки эффективности деятельности высших учебных заведений» ввел критерий «Доля студентов в приведенном контингенте, обучающихся по образовательным программам высшего образования, имеющим международную аккредитацию». Тем самым государство подтвердило важность международного признания качества российских образовательных программ.

Международная сеть агентств гарантии качества в высшем образовании (INQAANE) сформировалась в 1991 году. В настоящее время в составе INQAANE 265 агентств из 92 стран, в том числе российские – Национальный центр общественно-профессиональной аккредитации (<http://www.ncra.ru>), Национальное аккредитационное агентство в сфере образования (<http://www.nica.ru>), Ассоциация инженерного образования России (<http://www.aeer.ru>) и Агентство по общественному контролю качества образования и развитию карьеры (www.akkork.ru). Напомню цели INQAANE: способствовать распространению эффективных методов работы по поддержанию и совершенствованию качества в сфере высшего образования: обеспечивать консультирование

и экспертизу для развития вновь созданных аккредитационных агентств; оказывать поддержку членам сети в определении стандартов деятельности вузов за рубежом; содействовать более широкому информированию по вопросам признания международных квалификаций; предупреждать членов сети о вызывающих сомнения аккредитационных организациях и практике аккредитации и др. (<http://www.inqaane.org>). Аналогичные цели и у входящих в сеть INQAANE национальных аккредитационных агентств [2].

Базой в вузе для представления материалов в национальное или международное аккредитационное агентство является внутренняя система менеджмента качества (СМК), сертифицированная признанным национальным или международным агентством и гарантирующая соответствующее качество управления, а также результаты проводимых самообследований. Самообследования в вузе, как правило, проводятся на основе SWOT-анализа с целью выявления и оценки слабых сторон работы подразделений и выработки рекомендаций, направленных на повышение результативности в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности [3]. Со своей стороны Минобрнауки России приказом от 14.06.2013 г. № 462 утвердило «Порядок проведения самообследования образовательной организации». Как записано в приказе, целями проведения самообследования являются обеспечение доступности и открытости информации о деятельности вуза, а также подготовка отчета о результатах самообследования. Вместе с тем, самообследование позволяет руководству вуза оценить и степень готовности его к прохождению аккредитации.

К наиболее популярным моделям менеджмента качества в отечественных вузах относят: 1) Total Quality Management (TQM) – всеобщий менеджмент качества, основанный на восьми принципах: ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение персонала, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками; 2) European Foundation for Quality Management (EFQM) – модель совершенства Европейского фонда менеджмента качества, устанавливающая девять основных критериев, разделенных на две группы – «возможности» и «результаты», которые могут быть использованы любой организацией для оценки продвижения к совершенству; 3) International Organization for Standardization (ISO) – серии стандартов ISO 9000 и ISO 9001. Модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества (в том числе процессном подходе); основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество [2].

Создание и развитие внутривузовской системы менеджмента качества включает четыре основные стадии: 1) разработку СМК; 2) внедрение документов СМК в вузе; 3) поддержание и развитие СМК; 4) аккредитацию и сертификацию СМК независимыми агентствами. При разработке системы менеджмента качества: 1) устанавливают ответственные за выполнение каждой из её процедур, которые должны регулярно вести отчеты о качестве выполнения установленных СМК действий; 2) принимают «Политика вуза в области качества образования» и «Руководство по управлению качеством в вузе», узаконивающие требования к построению и содержанию систе-

мы внутренних нормативных актов и положений и регламентирующие функционирование и контроль образовательного процесса в вузе, а также набор согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов; 3) пересматриваются положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции сотрудников; 4) утверждаются стандарты вуза, в том числе образовательных программ [2].

Для получения достоверной информации о соответствии действующей в вузе системы менеджмента качества требованиям стандарта предусматривается проведение как плановых, так и внеплановых внутренних аудитов подразделений (кафедр), являющихся основой СМК [4]. К обязательным принципам их проведения относят системность, независимость, документированность и объективность. Программа аудита представляет собой документ, в котором определены цели, критерии, инструментарий, объекты аудита, а также состав экспертов. Объектами аудита могут быть образовательные программы, условия реализации образовательного процесса, результаты освоения программы обучающимися и др. Внутренний аудит подразделения помогает руководству вуза своевременно определить имеющиеся отклонения от стандарта, способствует их устранению и выработке эффективных управленческих решений.

При прохождении аудита подразделения эксперт руководствуется требованиями, положенными в основу вузовской СМК. Эти требования следующие: 1) каждый сотрудник ознакомлен с Миссией университета, Политикой университета в области качества и Руководством по качеству, общесистемными документами СМК, а также с основными документами СМК университета; 2) номенклатура дел структурного подразделения (кафедры) приведена в соответствие с общеуниверситетскими требованиями; 3) все сотрудники имеют должностные инструкции, в которых закреплены их ответственность, права и обязанности в рамках СМК, и ознакомлены с ними; 4) проводится учет и мониторинг исправности состояния и достаточности комплектации оборудования, аудиторного фонда, учебно-методического обеспечения деятельности структурного подразделения.

Процедура оценки качества образования направлена на определение условий, необходимых для реализации образовательной программы [5]: уровень и квалификация профессорско-преподавательского состава, организации учебного процесса, информационно-методического обеспечения, состоянии инфраструктуры подразделения. Выявленные экспертом отклонения обычно классифицируют на две группы: *замечания* (рекомендации) по улучшению деятельности подразделения и *несоответствия* стандарту вуза. И если замечания (рекомендации) могут быть положены в основу планов по улучшению функционирования системы менеджмента качества, то наличие несоответствий требованиям стандарта требует разработки корректирующих действий с последующей проверкой их выполнения. Аудит структурного подразделения считается завершенным только после реализации выявленных экспертом несоответствий.

В вузе должна быть разработана процедура аттестации экспертов (хорошо, чтобы они пользовались у своих коллег авторитетом). При отборе желательно чтобы эксперт умел: 1) анализировать образовательные программы, в том числе учебных планов, рабочих программ учебных

курсов, учебных и производственных практик, методических материалов; 2) контролировать освоение студентами образовательной программы в форме собеседования и тестирования; 3) анализировать ход проведения учебных занятий, текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся, итоговой аттестации выпускников; 4) анализировать результаты текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, в том числе курсовых проектов (работ), отчетов по практикам, выпускных квалификационных работ; 5) устанавливать соответствие (несоответствие) качества подготовки обучающихся и выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта. Предъявляемые высокие требования к уровню квалификации экспертов заставляют администрацию вуза постоянно держать на контроле не только вопросы учебы и повышения уровня их профессиональной квалификации, но и достойной оплаты их высококвалифицированного труда. Для более объективной оценки кафедр целесообразно к оценочным процедурам привлекать и работодателей, и студентов (без их участия нельзя добиться хорошего качества профессиональной подготовки выпускников).

Экспертиза качества подготовки осуществляется путем анализа учебных достижений обучающихся. Подчеркну, что сложность оценивания качества образования заключается и в том, что при экспертизе образовательного процесса дается оценка качества образования не отдельно обучающемуся (выпускнику), а интегрально всему контингенту студентов (выпуску) по данной образовательной программе. Независимая экспертиза фактических результатов обучения включает их камеральную оценку по представленным материалам (документам) и оценку, проводимую экспертами на кафедре. Камеральная экспертная оценка, как правило, включает: соответствие процедур и критериев оценивания, применяемых преподавателями кафедры при проведении экзаменов и итоговой государственной аттестации, стандартам университета; анализ результатов экзаменов текущего года и последних 3-х лет; анализ результатов государственных экзаменов текущего года и 3-х предшествующих лет; анализ результатов защиты выпускных квалификационных работ текущего года и 3-х предшествующих лет.

Вместе с тем, надо подчеркнуть, что экспертиза и оценка результатов деятельности, а также мониторинг качества образовательного процесса это не тестирование. Тесты определяют знания, умения и способности студента, но не измеряют уровень образования и удовлетворенность его потребителем (студентом и работодателем). Экспертиза же и оценивание измеряют и уровень образования, и качество его. При экспертизе для сотрудников должны быть ясные и понятные механизмы и процедуры её проведения. Назову стандартные требования к экспертизе: независимость проведения, объективность и доказательность в работе; ориентация на потребителя (студента и работодателя); открытость для сотрудничества; эффективность, целесообразность и подотчетность. При мониторинге качества усвоения студентами отдельной дисциплины проводится ряд процедур оценивания, в том числе: 1) входной контроль для информации о готовности студентов к освоению нового материала; 2) текущий или промежуточный контроль после каждой единицы усвоения для выявления пробелов; 3) итоговый или заключительный контроль для оценки качества (уровня) усвоения дисциплины. Обра-

щую внимание на то, что мониторинг усвоения учебной дисциплины проводится в рамках контроля результативности СМК.

Оценка фактических результатов обучения проводится экспертом на основании: интервью с выпускниками, студентами, преподавателями, заведующим кафедрой, деканом и работодателями; посещения учебных занятий; посещения аттестационных мероприятий (экзаменов, государственной аттестации); интервью по компетенциям; тестирования компетенций; выполнения имитационного задания (оценка компетенций в ситуации, максимально приближенной к профессиональной среде); анализа востребованности выпускников программы на рынке труда (работающих по специальности); оценки степени удовлетворенности потребителей уровнем профессиональной подготовки; сравнения уровня подготовки выпускников оцениваемой программы с уровнем подготовки выпускников образовательной организации, практика которой в области реализации данной программы, по мнению эксперта, является лучшей (бенчмаркинг). В вузах уже приехали к проверке «выживаемости» знаний по фундаментальным дисциплинам (математика, физика, химия и др.), в том числе и через Интернет, но сегодня нужно идти дальше. Необходима разработка тестовых систем для проверки основополагающих знаний по базовым теоретическим дисциплинам профессии (теоретическая и техническая механика, процессы и аппараты, технологии и т.д.), интегрально оценивая уровень подготовки будущего бакалавра (специалиста) к освоению профессиональных дисциплин после пяти-шести семестров. В качестве достаточно эффективной и универсальной внешней оценки можно рассматривать также конкурентоспособность выпускников данной образовательной программы на рынке труда, их карьерный рост.

При оценке профессорско-преподавательского состава необходимо ответить на главный вопрос: обеспечена ли в должной мере реализация программы преподавателями, достаточны ли уровень их компетентности и квалификации для достижения заявленного качества обучения. При рассмотрении учебно-методических материалов необходимо оценить достаточно ли качество используемых учебников, учебных пособий и учебно-методических материалов для достижения запланированных результатов обучения. Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса

оценивается по степени их влияния на качество образовательных ресурсов, учебных курсов, организацию учебного процесса [6].

Говорят, находясь на Северном полюсе, куда бы ты ни двинулся, всё равно пойдёшь на юг. Так и для высших учебных заведений. Если вуз желает иметь признание на рынке образовательных услуг, национальную или международную аккредитацию образовательных программ, по которым ведет подготовку кадров, то ему необходимо в первую очередь добиться консенсуса всех членов научно-педагогического коллектива вуза о целях и методах ведения образовательного процесса, создать постоянно действующую внутреннюю систему менеджмента качества, обеспечивающую наиболее эффективные и действенные методы и способы контроля, гарантирующие качество обучения в вузе. Целесообразно регулярно проводить анкетирование выпускников для выяснения их мнения о результатах обучения и соответствии его требованиям профессиональной практики.

Внедрив систему менеджмента качества, ректорат и Ученый совет вуза проводят постоянный мониторинг функционирования образовательного процесса, что и позволяет вузу ставить перед национальными или международными аккредитационными агентствами вопрос о признании результативности их деятельности и получении соответствующего сертификата о качестве образования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Шадриков В.Д. Качество высшего образования: понятия, концепции, практические подходы // Университетская книга. — 2001. — № 5.
2. Владимиров А.И. О международных связях. — М.: Недра, 2010.
3. Владимиров А.И. О стратегическом планировании и управлении в вузе. — М.: Недра, 2012.
4. Фролова М.Е. Внутренний аудит как инструмент повышения качества образования // Современные исследования социальных проблем. — 2012. — № 12 (20).
5. Владимиров А.И. О рейтинговании вузов, осуществляющих подготовку кадров по направлению «Нефтегазовое дело» // Управление качеством в нефтегазовом комплексе. — 2013. — № 1. — С. 3–6.
6. Рубин Ю.Б. От системы менеджмента качества к системе менеджмента качества образования // Качество образования. — 2011, январь-февраль.

Оценка освоения студентами учебных дисциплин

В.И. Балаба, д.т.н., профессор, РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина, Москва, Россия

Проблема повышения качества высшего образования является непреходящей с той лишь разницей, что в соответствии с изменениями социально-экономических условий меняется актуальность отдельных ее аспектов. При этом решение проблемы зависит от многих факторов: государственной образовательной политики, правотворческой деятельности уполномоченных органов, условий осуществления образовательной деятельности в вузе, студентов, заинтересованности работодателей и общества в целом [1–8].

Существенной особенностью высшего образования является сложность количественного оценивания резуль-

татов обучения. Официального, однозначно понимаемого перечня достоверно определяемых количественных показателей качества подготовки не существует. Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ профессиональное образование направлено на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенных уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности. Следовательно, о качестве подготовки в конкретном вузе можно судить лишь по приобретенным