

## ВНУТРЕННЯЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В СТРУКТУРЕ СОВРЕМЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

*Корсакова А.В., Левина Т.А.*

Московский Политехнический Университет, г. Москва

e-mail: Korsakova01@list.ru, gta03@mail.ru

***Аннотация.** В статье обсуждаются особенности системы менеджмента качества (СМК) и применение стандартов серии 9000 в структуре современного университета, особенности внедрения СМК и определения процессов, процедуры контроля и оценки качества, рассмотрение внутренней системы качества на примере МГТУ им. Н.Э. Баумана. **Ключевые слова:** ИСО 9000:2015, ИСО 9001:2015, система менеджмента качества, СМК, современный университет, образовательная организация, МГТУ им. Н.Э. Баумана, модель процессов системы менеджмента качества, оценка качества образования, LMS.*

В современных рыночных условиях добровольной сертификации успешная работа вуза неосуществима без постоянного совершенствования его деятельности, нацеленной на улучшение качества образовательных услуг. Чтобы соответствовать постоянно повышающемуся в мире качеству товаров и услуг в организациях внедряют стандарты и принципы их реализации. Стандарты не дают четкого пошагового руководства для применения методов, приведенных в них, относительно каждой организации. Отсюда возникают сложности понимания, внедрения, контроля, но тем не менее, многие организации успешно используют рекомендации стандартов и проходят сертификацию.

Рассмотрим применение стандартов серии ИСО 9000 в образовательной области.

ИСО 9000:2015 является международным стандартом, который устанавливает требования к системам менеджмента качества (СМК) в организациях. Он включает в себя процессы, связанные с разработкой, производством и поставкой продукции или услуг, а также управление рисками и постоянное улучшение.

Применение ИСО 9000:2015 в современном образовании может быть разнообразным, в зависимости от типа учебного заведения и его целей. Например, в высших учебных заведениях ИСО 9000 может использоваться для управления качеством образовательных программ и курсов, обеспечения их соответствия требованиям рынка труда и профессиональных сообществ.

Также ИСО 9000 может применяться для управления качеством образовательного процесса, включая методики преподавания, оценку знаний студентов, обеспечение доступа к необходимым ресурсам и поддержку студентов. Кроме того, стандарт может использоваться для улучшения взаимодействия между преподавателями, студентами и администрацией учебного заведения, а также для повышения эффективности работы всего образовательного учреждения.

Например, он может установить требования к методам преподавания, которые должны быть использованы в учебном процессе. Это может включать требования к использованию активных методов обучения, таких как проектное обучение, кейс-практикум и другие.

Кроме того, ИСО 9000 может установить требования к оценке знаний студентов. Это может включать использование различных методов оценки, таких как тесты, экзамены, проекты и другие. Это поможет обеспечить объективность и справедливость оценки знаний студентов.

Наконец, ИСО 9000 может устанавливать требования к доступу студентов к ресурсам, таким как учебники, учебные материалы, лаборатории и другие. Это поможет гарантировать, что студенты имеют доступ к необходимым ресурсам для успешного обучения.

Система оценки качества образования с использованием ИСО 9001 помогает университету создать эффективную систему управления качеством, которая включает такие аспекты, как разработка образовательных программ, оценка знаний студентов, управление ресурсами и взаимодействие с заинтересованными сторонами. ИСО 9001 также помогает университетам управлять рисками и постоянно улучшать качество своих образовательных услуг.

ИСО 9001 и ИСО 9000 являются стандартами качества, которые могут использоваться для управления и улучшения качества учебного процесса. Однако, они имеют некоторые различия в применении (таблица 1).

Таблица 1 – Сравнение ИСО 9000 и ИСО 9001

Общие сведения	ИСО 9001 является стандартом для систем управления качеством в организациях, в то время как ИСО 9000 является общим стандартом для управления качеством
Область применения	ИСО 9001 разработан специально для организаций и включает дополнительные требования для управления качеством процесса
Управление рисками	ИСО 9001 требует управления рисками, связанными с образовательным процессом, в то время как ИСО 9000 не содержит таких требований
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	ИСО 9001 устанавливает требования к взаимодействию с заинтересованными сторонами, такими как студенты, преподаватели, родители и работодатели
Постоянное улучшение	Оба стандарта требуют постоянного улучшения качества образовательных услуг, но ИСО 9001 содержит более конкретные рекомендации

Во-первых, ИСО 9000 — это общий стандарт, который включает требования к системам управления качеством. Он охватывает такие аспекты, как управление процессами, управление рисками и улучшение качества. Этот стандарт может быть использован для создания общей системы менеджмента качества в учебном заведении.

С другой стороны, ИСО 9001 — это специализированный стандарт, который включает дополнительные требования к управлению качеством процессов. Он фокусируется на таких аспектах, как взаимодействие с заинтересованными сторонами, управление рисками, улучшение качества и соответствие требованиям рынка.

Оценка качества образования с применением ИСО 9001 осуществляется путем анализа различных аспектов учебного процесса. Например, можно оценить качество образовательных программ, методик преподавания, оценку знаний студентов и доступ к ресурсам.

Еще одним примером может быть анализ взаимодействия между преподавателями, студентами и административным персоналом. ИСО 9001 может помочь улучшить это взаимодействие, устанавливая требования к коммуникации и сотрудничеству между различными участниками образовательного процесса.

Оба стандарта могут быть полезны для улучшения качества учебного процесса, но ИСО 9001 предоставляет более конкретные рекомендации для образовательных учреждений. Он может помочь организациям разработать эффективные системы управления качеством и обеспечить соответствие требованиям рынка и заинтересованных сторон.

Стоит четко отметить, что качество образования состоит не только из самого процесса обучения и методов его оценивания. Предметом рассмотрения для подтверждения этого тезиса выберем известный Университет МГТУ им. Н.Э Баумана, являющийся одним из ведущих технических вузов России, имеющий богатую историю и традиции.

МГТУ им. Баумана славится своими научными достижениями и инновационными разработками. Здесь работают высококвалифицированные преподаватели и ученые, которые активно занимаются исследованиями в различных областях науки и техники.

Проекты, реализуемые в МГТУ им. Баумана, направлены на развитие инновационных технологий и решение актуальных проблем в различных отраслях науки и техники. Университет также активно привлекает студентов к участию в научных исследованиях и разработках, что позволяет им получить опыт работы в команде и развить свои профессиональные навыки.

МГТУ им. Н.Э. Баумана имеет высокое качество подготовки выпускников, но никто не знает из чего состоит этот механизм и насколько он огромен. Рассмотрим процессы и организационную структуру МГТУ им. Н.Э. Баумана.

В целях определения и регламентации процессов системы менеджмента качества в МГТУ им. Н.Э. Баумана регламентирована Модель процессов, которая состоит из трех взаимосвязанных групп процессов (основные процессы, процессы управления и процессы обеспечения) (рис.1 Модель процессов СМК)

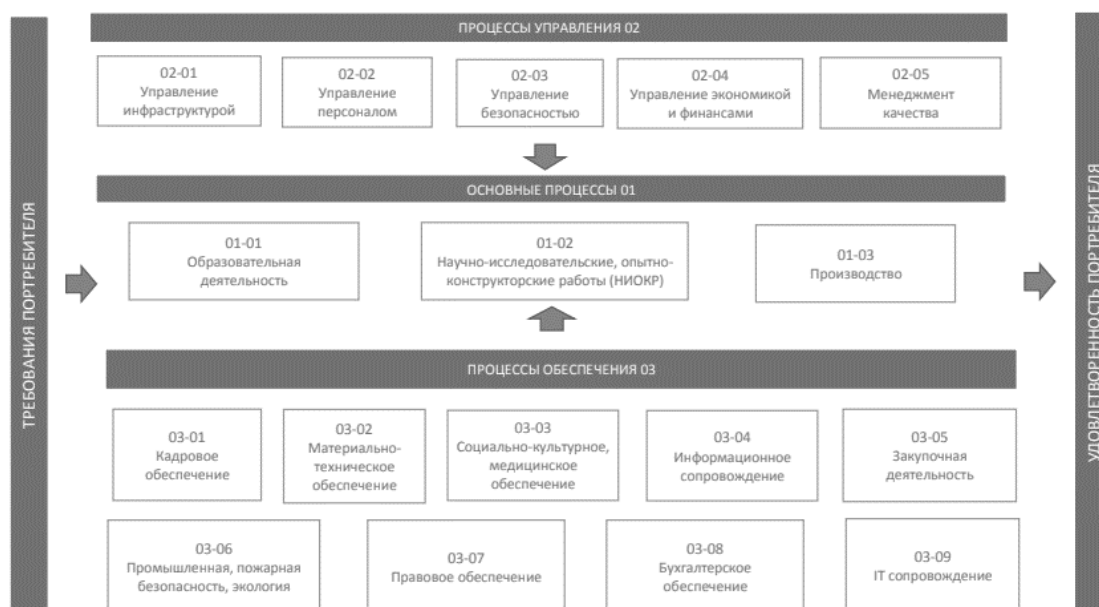


Рисунок 1 – Модель процессов СМК

**Основные структурные подразделения** в зависимости от основного вида деятельности структурного подразделения подразделяются на:

- образовательные, основным видом деятельности которых является деятельность по реализации образовательных программ или их частей;
- научно-образовательные, основными видами деятельности которых являются деятельность по реализации образовательных программ высшего образования, а также научная (научно-исследовательская) деятельность;
- научные (научно-исследовательские), основным видом деятельности которых является научная (научно-исследовательская) деятельность;
- экспертно-аналитические, основным видом деятельности которых является экспертно-аналитическая деятельность.

**Вспомогательные структурные подразделения** в зависимости от основного вида деятельности структурного подразделения подразделяются на:

- административно-управленческие, основным видом деятельности которых является административно-управленческая деятельность, включающая в себя, в том числе подготовку и реализацию управленческих решений, обеспечивающих достижение целей, определенных

уставом Университета, локальными нормативными актами Университета, руководством Университета, а также сбор и обработку всей управленческой информации, участие в практическом решении административно-управленческих задач;

- административно-хозяйственные, основным видом деятельности которых является административно-хозяйственная деятельность, включающая в себя, в том числе организацию проведения капитального и текущего строительства и ремонта, строительно-монтажных работ, обслуживание зданий и хозяйственного оборудования Университета, обеспечение работоспособности инженерно-технических систем и оборудования, развитие материально-технической базы Университета, предоставления помещений для организации и проведения мероприятий Университета;

- учебно-вспомогательные, основным видом деятельности которых является учебно-вспомогательная деятельность, сопровождающая реализацию Университетом образовательных программ, создающая условия для достижения образовательных целей Университета, включающая в себя, в том числе методическую деятельность, обеспечение деятельности профессорско-преподавательского состава путем создания необходимых условий для их работы, обеспечение взаимодействия с обучающимися по вопросам реализации образовательной деятельности, осуществление издательской деятельности, библиотечного и информационно-биографического обслуживания работников и обучающихся Университета, а также обеспечение печатной продукцией и оказание полиграфических услуг;

- редакции средств массовой информации, социальной и спортивной инфраструктуры, внеучебной и воспитательной работы, производственные и другие.

Проектные структурные подразделения, основным видом деятельности которых является проектная деятельность.

Использование «такой визуализации» и прозрачности процессов позволяет контролировать деятельность подразделений в рамках процесса. С целью контроля качества в организации утверждаются положения, регламенты, правила, инструкции, методики и т.д. Это упрощает использование различных методов и подходов для мониторинга и контроля качества, выполнения процессов, задач, в том числе и качества образовательных программ, методов обучения и достижений студентов.

Одним из ключевых компонентов оценки качества образовательного процесса является создание и внедрение стандартов качества, которые определяют требования к образовательным программам, преподавательскому составу, материально-технической базе и другим аспектам университетской жизни. Также важным элементом является проведение регулярных аудитов и инспекций, которые позволяют выявить возможные проблемы и недостатки в работе университета.

Так, например, в МГТУ им. Н.Э. Баумана утверждены Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, Положение о Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, Инструкция «Порядок формирования, ведения и хранения личных дел обучающихся в МГТУ им. Н.Э. Баумана по основным образовательным программам высшего и среднего профессионального образования», Политика в области качества образования, научно-исследовательской, производственной деятельности, Правила внутренних распорядков работников и обучающихся, Положение об организации применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ среднего профессионального образования и множество других.

Последнее приведенное Положение свидетельствует о том, что современные вузы активно применяют информационные технологии для контроля качества обучения, в частности, системы управления образованием (LMS), позволяющие отслеживать

академические успехи учащихся, анализировать итоги экзаменов и тестов, отслеживать качество получения и усвоения знаний при помощи тестирования остаточных знаний, а также обеспечивать обратную связь для педагогов и студентов.

Рассмотрим, какие преимущества дает использование систем управления обучением вузам и другим организациям. Положительным в появлении и использовании LMS-технологий является следующее:

- повышение доступности электронного обучения без географических ограничений;
- возможность персонализации онлайн-обучения;
- возможность отслеживать прогресс и производительность пользователя;
- возможность легко обеспечить эффективное распространение материалов онлайн обучения;
- возможность обновлять модули и мероприятия электронного обучения;
- возможность сотрудничать с преподавателем и с другими участниками курса;
- централизованное обучение;
- экономия ресурсов.

Однако, у ЛМС есть и некоторые недостатки.

Во-первых, системы могут быть сложными в использовании и требуют определенного уровня технических знаний для настройки и использования. Во-вторых, некоторые LMS могут быть дорогими для внедрения и поддержки. В-третьих, некоторые пользователи могут испытывать затруднения при переходе на новую систему обучения. Нельзя сказать, что абсолютно у каждого университета России произошел абсолютно удачный опыт по использованию ЛМС. Но все же, LMS остаются важным инструментом для преподавателей и обучающихся, предоставляя им множество преимуществ и возможностей.

Классическая система образования может быть более привычной и удобной для некоторых учащихся, но она может не обеспечивать такой же уровень интерактивности и гибкости, как LMS. В некоторых вузах недостаток учебных помещений и преподавателей приводит к ограничениям возможностей классического образования.

Оценка образования в современном университете несмотря на информационные изменения все также включает в себя бальную оценку. Можно сказать, что система оценки качества образования — совокупность организационных и функциональных структур, обеспечивающая на единой концептуально методической базе:

- определение взаимосвязи структур внутри университета;
- определение выполняемых процессов;
- определение критериев и показателей качества;
- проведение оценки, констатации и анализ результатов;
- подготовку рекомендаций по использованию результатов оценки;
- рекомендации по улучшению.

В целом, внутренняя система оценки качества образования играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня образовательных услуг, предоставляемых университетами, и способствует повышению конкурентоспособности и престижа университета на международном уровне.

Основными методами установления фактических значений показателей качества образования являются экспертиза и измерение, по итогам которых регламентируются стандарты.

Вывод: в статье были рассмотрены особенности применения ИСО 9000 и ИСО 9001 относительно образовательной организации, современного университета, модель процессов СМК университета и структурные подразделения на примере МГТУ им. Н.Э. Баумана, элементы оценки качества, включая качество образование, система LMS.

## Список литературы

1. Лавриненко И. Ю. Перспективы использования LMS в рамках современного высшего образования // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2023. – № 01. – С. 17–35. – URL: <http://e-koncept.ru/2023/231002.htm>. – DOI 10.24412/2304-120X2023-11002.
2. Регламент «Модель процессов системы менеджмента качества МГТУ им. Н.Э. Баумана. Идентификация процессов» № 02-05-РГ-001 01-2023 утвержден приказом от 20.11.2023 №01-02/830.
3. Положение «Организационная структура МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-ПЛ-007 1-2023 утверждено приказом ректора от 07.03.2023 № 01-02/185.
4. Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования утверждено приказом ректора от 30.12.2022 № 02.01-03/1773.
5. Положение о Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)» № 01-04-ПЛ-023 01-2023 утверждено приказом ректора от 15.06.2023 № 01-02/443.
6. Инструкция «Порядок формирования, ведения и хранения личных дел обучающихся в МГТУ им. Н.Э. Баумана по основным образовательным программам высшего и среднего профессионального образования» № 01-04-ИН-033 02-2023 утверждена распоряжением от 14.07.2023 № 05-03/466.
7. Политика в области качества образования, научно-исследовательской, производственной деятельности МГТУ им. Н.Э. Баумана № 01-04-ПО-071 01-2023 утверждена приказом от 27.10.2023 № 01-02/780.
8. Положение Об организации применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ среднего профессионального образования № 01-04-ПЛ-024 01-2023 утверждено приказом от 20.06.2023 № 01-02/448.
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Основные положения и словарь. Введен 01.11.2015.
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Требования. Введ. 28.09.2015.

## THE INTERNAL SYSTEM FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATION IN THE STRUCTURE OF A MODERN UNIVERSITY

*Korsakova A.V., Levina T.A.*

Moscow Polytechnic University, Moscow  
e-mail: Korsakova01@list.ru , gta03@mail.ru

**Abstract.** *The article discusses the features of the quality management system (QMS) and the application of 9000 series standards in the structure of a modern university, the features of QMS implementation and definition of processes, quality control and evaluation procedures, consideration of the internal quality system on the example of Bauman Moscow State Technical University.*

**Keywords:** *ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, quality management system, QMS, modern university, educational organization, Bauman Moscow State Technical University, quality management system process model, education quality assessment, LMS.*