

## **ВНУТРЕННИЙ МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТ: ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ВУЗА**

**Иванова Н.Е.**

*Северо-Кавказский институт бизнеса, инженерных и информационных технологий*

Происходящие интеграционные процессы в мировом экономическом и образовательном сообществе формируют инновационно-ориентированную конкурентную среду и в системе высшего образования, для которого характерны повышенные требования к управлению качеством образовательного процесса и предоставляемых услуг. Важность инновационного развития всей системы высшего образования обусловлена необходимостью соответствия условиям рыночной экономики и критериям мирового рынка образовательных услуг. Расширение спектра образовательных услуг и развитие сектора негосударственных вузов ставят задачу поиска оптимальных путей и способов обеспечения конкурентоспособности российских вузов на региональном, национальном и мировом уровнях. Одним из направлений ее решения является применение современных подходов к управлению качеством образования. В настоящее время успешность деятельности вуза и высокая конкурентоспособность его услуг определяется, прежде всего, не ценовыми факторами, а качественными характеристиками, которые являются его основными конкурентными преимуществами. Однако развитие системы высшего образования в качестве главного индикатора оценки эффективности деятельности образовательных организаций устанавливает позиции выпускника на рынке труда. Таким образом, можно осуществить подготовку перспективного, конкурентоспособного специалиста на основе повышенных требований к учебному процессу. Система образования становится важнейшим показателем уровня жизни населения. Внедрение технологий, опирающихся на высокий уровень интеллектуальных ресурсов и тенденции глобализации в XXI веке становится важнейшим фактором, определяющим все сферы жизни. Инвестиции в человеческий капитал - вложения денег и других видов ресурсов в образование, воспитание, культуру в целом молодого, подрастающего поколения в глобальном плане будут определять геополитическое положение государства. Новые образовательные стандарты ставят перед образовательными организациями задачи обеспечения необходимого уровня образования путем формирования внутренней системы качества, которая, с одной стороны, должна базироваться на фундаментальности знаний изучаемых дисциплин, а с другой – максимальной ориентации на требования работодателей. Главная задача комплексной системы гарантии качества образования заключается в постоянном мониторинге образовательного процесса, направленного на выявление несоответствий требованиям стандартов и своевременное проведение корректирующих мер. Как открытые социальные системы вузы должны самостоятельно определить внутренние компоненты системы гарантии качества образования, а также механизмы взаимодействия с заинтересованными социальными партнерами.

К внешней экспертизе со стороны потребителей образовательных услуг и профессионального сообщества - государственной и общественной аккредитации образовательной организации внутренний мониторинг качества образования должен выступать как неотъемлемый этап подготовки вуза.

Постепенно в высшем образовании развиваются процессы коммерциализации и формирования инновационно-ориентированной конкурентной среды. Первоначально государство ограничивало количество внебюджетных студентов 25 процентами от общего годового контингента. Но трудности с бюджетным финансированием побудили учредителя снять этот барьер. Таким образом, в высших учебных заведениях встала проблема управления качеством с учетом позиции рынка. Однако, переход системы образования на

рыночные механизмы функционирования сопряжен с целым рядом проблем, связанных с самой спецификой образования как вида деятельности.

Безусловно, дать исчерпывающее определение термину «образование» весьма проблематично, вот только некоторые из них:

- родовая потребность в жизни современного человека (наряду с потребностями в питании, одежде, жилье и информации). Уровень его развития входит неотъемлемым компонентом в «индекс развития человеческого потенциала», являющегося основой международного мониторинга ЮНЕСКО [ООН] по качеству жизни в странах мира;

- основа жизни и адаптации, в том числе профессиональной, человека в современном «мире изменений»; реализация этой функции образования требует, чтобы оно стало непрерывным как в личноориентированном (человекоцентристском), так и в институциональном (социоцентристском) аспектах («измерениях»);

- основа профессиональной конкурентоспособности человека на рынке труда (рынке специалистов), основа его профессиональной и квалификационной, соответственно и социальной, мобильности.

- основание воспроизводства культуры и науки.

Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» [в редакции от 29.12.2012] содержит следующие определения:

Образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и [или] профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов; [Ст. 2 п. 1].

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и [или] потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы [Ст. 2 п. 29];

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ [Ст. 2 п. 17];

Понятие качество образования является фундаментом оценки образовательной деятельности. В современном образовании этот термин широко используется, однако можно убедительно утверждать, что сущность и значения этого понятия до конца не раскрыты. Наличие различных вариантов трактовки понятия «качество» во многом объясняется разнообразием объектов, обладающих качеством, сложностью и особенностью природы качества предметов материального мира, контекстом проблем его исследования, степенью охвата сложной взаимосвязи и взаимоотношений данной категории с другими категориями [экономическими, социологическими и т.д.].

В условиях инновационной экономики государство столкнулось с острой нехваткой квалифицированных специалистов и, прежде всего, инженеров, способных работать в инновационных сферах экономики. Перекос между выпускниками вузов и реальным рынком труда, когда работодателям и соискателям приходится тратить дополнительное время и ресурсы на профессиональную переподготовку или повышение квалификации с одной стороны. А с другой стороны, остро стал вопрос о повышении качества подготовки специалиста с высшим образованием в рамках двухуровневой образовательной системы «бакалавр-магистр», переходя на компетентностный подход подготовки. Качество образования, подготовки и повышения квалификации - это не только результат на выходе, но и качество самого образовательного процесса, качество и цена средств достижения целей, качество условий. Качественным можно считать образование, если определенные достижения

имеют не только студенты и учащиеся, но и преподаватели как участники образовательного процесса. Качество оценивается по степени достижений целей, поставленных самим университетом, факультетом, кафедрой [при условии оценки качества самих целей].

Согласно документам ЮНЕСКО на качество высшего образования наиболее существенно влияют:

- 1) качество персонала, гарантируемое высокой академической квалификацией преподавателей и научных сотрудников вузов, и качество образовательных программ, обеспечиваемое сочетанием преподавания и исследований, их соответствием общественному спросу;
- 2) качество подготовки студентов, которое в условиях, когда массовое высшее образование стало реальностью, может быть достигнуто только на пути диверсификации образовательных программ, преодоления многопланового разрыва, существующего между средним и высшим образованием, и повышения роли механизмов учебно-профессиональной ориентации и мотивации молодежи;
- 3) качество инфраструктуры и «физической учебной среды» высших учебных заведений, охватывающее «всю совокупность условий» их функционирования, включая компьютерные сети и современные библиотеки, что может быть обеспечено за счет адекватного финансирования, возможного только при сохранении государственного подхода к высшему образованию как общенациональному приоритету.

Очевидно, что удовлетворение приведенных выше требований невозможно без эффективно действующей системы контроля над качеством знаний студентов, профессиональным уровнем преподавателей и организацией учебного процесса. Именно поэтому создание внутривузовской системы управления качеством подготовки специалистов рассматривается как одно из определяющих направлений совершенствования образовательной деятельности. Особое внимание необходимо уделить формированию контрольных процедур, разработке методов оценки качества образования для различного типа образовательных программ.

Аудитор Европейской организации качества [ЕОQ], ректор Государственной академии промышленного менеджмента им. Н.П. Пастухова профессор Н.Н. Аниськина отмечает целый ряд проблем, которые возникают у вузов при внедрении системы менеджмента качества. Краеугольным камнем реформы профессионального образования является максимально полное удовлетворение потребностей рынка труда при условии выполнения требований других заинтересованных сторон. Лицензионные и аккредитационные требования слабо коррелированы с потребностями работодателей. Спрос на те или иные образовательные программы со стороны получателей образовательной услуги - студентов (и/или их родителей), в свою очередь, вытекают из их ретроспективного представления о рынке труда, которое в условиях быстро меняющейся экономической ситуации часто оказывается не адекватным. Точного знания по поводу того, для каких регионов готовить каких специалистов и в каком количестве, сегодня на уровне государственного управления нет. Его нет, поскольку нет достоверного мониторинга потребностей на рынке труда в масштабах страны. Тем более нет детализированного прогноза изменения этих потребностей на 6-7 лет – минимальный срок, который необходим, чтобы запустить подготовку по новой специальности в высшем образовании и получить обратную связь с рынка труда.

Реализация системного подхода, когда мы анализируем образовательную деятельность через взаимосвязь процессов, еще больше высвечивает проблемы соотношения границ ответственности и полномочий. Системный подход на уровне управления образовательной отраслью девальвируется отсутствием четкого разграничения (а часто подменой) целей, задач и функциональной ответственности подсистем государственной (общественной) аттестации и добровольной сертификации. На уровне вуза главное препятствие для системного подхода – не замкнутость жизненного цикла образовательной услуги. Образовательные организации видят сферу своей ответственности от прихода абитуриента в приемную комиссию до выпуска специалиста (получения диплома). Если конечный потребитель – рынок труда, то кто должен отвечать за выявление и формулирование для образовательной организации требований, а также

в чьей ответственности находятся процессы трудоустройства выпускников и их профессиональной состоятельности?

Часто к записям по качеству вместо результатов измерения показателей процессов и системы менеджмента относят протоколы основной деятельности, например, ведомости успеваемости. Внешние аудиты показывают, что в образовательной среде несоответствия в части ведения записей по качеству встречаются наиболее часто. Однако это не мешает вузам готовить красивые отчеты по самооценке. При этом на структурные подразделения ложится огромная работа по формированию фактов соответствия заданным критериям, что приводит к отсутствию сил и времени вырабатывать механизмы управления. Образовательные организации, реально внедрившие и сертифицировавшие свои системы менеджмента качества, отмечают, что ежегодные надзорные аудиты стимулируют их к улучшению процессов и развитию системы в целом. Обеспечение принципа «взаимовыгодные отношения с поставщиками» - основа концепции «образование через всю жизнь». В стандартах и директивах образовательная организация рассматривается как поставщик образования. Обеспечение взаимовыгодных отношений с поставщиками формируется, прежде всего, в системе непрерывного образования.

Вуз должен принять участие в работе систем независимого оценивания, связанных с т.н. европейскими «знаками качества» для широких предметных областей высшего образования [контроль качества без национальных границ]. Здесь, скорее всего, окажется привлекательным путь участия в работе аккредитационных структур, которые будут независимыми от государственных и общеевропейских органов власти. Особенно следует принимать во внимание существующие и будущие общеевропейские сети по предметам (профилям, специальностям, направлениям подготовки). Предполагается, что эти аккредитационные структуры станут устанавливать минимальные стандарты для отдельных дисциплин или их совокупностей, а также инициировать процедуры измерения скорее на уровне отдельных образовательных программ (предметов), нежели на уровне высших учебных заведений. При этом им будет дано право присуждать так называемые «Знаки качества», основанные на европейских стандартах, не искаженных национальными «табелями о рангах».

Системный подход к качеству образования включает:

- Систему обеспечения качества образования;
- Систему контроля качества образования;
- Систему управления качеством образования.

Все эти составляющие входят в систему менеджмента качества (СМК). В мире существует более десятка моделей систем менеджмента качества в вузах, в числе которых модели национальных и региональных премий по качеству. Например, модель национальной американской премии по качеству «Baldrige National Quality Award» в области образования или модель Европейского фонда по менеджменту качества [EFQM], используемая при присуждении Европейской премии по качеству «Совершенство в бизнесе» (EQA); модель, построенная в соответствии с принципами Всеобщего менеджмента качества (TQM), требованиями и рекомендациями международных стандартов серии ISO 9000:2011 и ряд других.

В настоящее время в вузах России при разработке модели управления качеством подготовки специалистов используются следующие методы и подходы:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза;
- концепция, основанная на принципах Всеобщего управления качеством, TQM;
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2011.

Для системы образования сегодня управление на основе принципов менеджмента качества путем создания и сертификации систем качества образовательных учреждений из теоретико-научной проблемы превращается в насущную потребность. К сожалению, большое число образовательных учреждений относится к этому формально: велико число случаев «покупки»

сертификата или «побед» в конкурсах по качеству на основе лоббирования. Государство в лице Рособнадзора стимулирует применение систем менеджмента качества в образовательных организациях профессионального образования через соответствующий аккредитационный показатель. Однако до последнего времени имела место путаница понятий «добровольная сертификация» и «обязательная сертификация», не смотря на то, что они четко определены законом «О техническом регулировании». Это серьезная проблема в понимании концепции качественного менеджмента в системе образования.

Сегодня ситуация меняется. Разработанная типовая модель системы качества вуза с учетом европейских стандартов гарантии качества высшего образования, принятых в Бергене в рамках Болонского процесса, уже не трактуется как схема действий, обязательная для всех. Таким образом, оценка качества обучения в вузе имеет в виду цель: создание единого образовательного пространства, где выпускники российских вузов стали бы полноправными и желанными специалистами, для чего необходимо решить следующие задачи:

1. Повысить качество обучения студентов вузов за счет создания системы и механизма гарантии качества.
2. Создать механизм регулирования и контроля качества, в том числе за счет ВОК и ВВОК, их координации и интеграции повышения эффективности.
3. Продолжить на основе создания такого механизма процесс автономизации и либерализации высшего образования.
4. Удовлетворить запросы всех потребителей высшего образования.

Она предлагается в качестве условия перехода к процедуре упрощенной государственной аккредитации. При этом важно то, что типовая модель стала достаточно гибкой, позволяющей учитывать особенности каждого образовательного учреждения, и не противоречит требованиям стандарта ISO 9001. А это значит, что для всех образовательных учреждений, которые выстраивают прямые отношения с рынком труда, и, следовательно, нуждаются не только во внутриотраслевом, но и в рыночном признании, уходят двойные стандарты и необходимость двойной сертификации.

Анализ образовательного процесса показал, что он имеет много общего с любым производственным процессом, но в нем есть и принципиальные отличия.

Во-первых, объектом деятельности вуза является человек, что исключает шаблонные подходы.

Во-вторых, специфику вуза определяет его основная деятельность - образовательная и научная, главная задача которых - воспитание и подготовка специалистов, конкурентоспособных на мировом рынке.

В-третьих, результативность образовательной деятельности зависит от эффективности научных исследований. Именно научная деятельность дает возможность профессорско-преподавательскому составу непрерывно совершенствоваться и пополнять свои профессиональные знания и практический опыт. В этой связи следует заметить, что в настоящее время наметилось «расщепление» научного пространства в подготовке кадров высшей квалификации - кандидатов и докторов наук из-за командировочных расходов, непосильных для вузов. Процесс подготовки специалистов все более замыкается в рамках региональных научных школ, не всегда способных обеспечить должный уровень их научной подготовки.

В-четвертых, образовательный и научный процессы не могут плодотворно развиваться без информационных технологий, следовательно, третье направление деятельности - информационное.

И, в-пятых, социальное и финансово-экономическое направление деятельности вуза также имеют свои особенности. Вуз не может эффективно работать без хорошо организованной административно-хозяйственной деятельности.

В отличие от СМК, где мониторингу подвержены все процессы вуза, система гарантии качества образования ориентирована, в первую очередь, на повышение качества подготовки специалистов за счет внедрения инновационных психолого-педагогических технологий

обучения; изменение субъект-объектных взаимоотношений «преподаватель-студент» на субъект-субъектные «тьютор-студент»; организации объективной системы контроля знаний студентов. Комплексная система гарантии качества образования предоставит студентам дополнительные возможности получения достойного образования, улучшит условия профессиональной, социальной, этической подготовки за счет оптимизации структуры и содержания процесса обучения и воспитания. Преподаватели и сотрудники вуза получат дополнительную мотивацию повышения эффективности своего труда, реальную заинтересованность в успехах вуза и повышении его рейтинговых позиций. Руководство вуза сможет регулярно оценивать качество предоставляемых образовательных услуг и применять меры к снижению внепроизводственных затрат на подготовку специалистов. Единство цели – повышение качества образования – будет способствовать формированию новой корпоративной культуры.

#### Список литературы

1. Щербакова Л.И., Ревин И.А. Комплексная система гарантии качества образования ЮРГТУ [НПИ] / Юж.-Рос. гос. техн. ун-т. –Новочеркасск : ЮРГТУ[НПИ], 2011.
2. Аниськина Н. Качественный менеджмент или качественное образование: что первично? // [www.klubok.net/article2472.html](http://www.klubok.net/article2472.html) .
3. Отчет УГАТУ "Формирование системы менеджмента качества образовательных услуг университетского округа аналитической ведомственной целевой программы "Развитие научного потенциала высшей школы [2006-2008 годы]
4. Федеральный закон РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ Об образовании в Российской Федерации.
5. Селезнева Н.А., Субетто А.И. Теоретико-методологические основы качества высшего образования [научный доклад] // [www.trinitas.ru/rus/doc/0012/001a/00120115](http://www.trinitas.ru/rus/doc/0012/001a/00120115) .