

внутренних аудитов;

- об уровне удовлетворенности потребителей,
- об изменениях, которые могли бы повлиять на поддержание СМК, включая законодательные и организационные изменения;

- о рекомендациях для руководителей процессов СМК по улучшению продукции, процессов и системы в целом.

В феврале 2014 года органом по сертификации ООО «Тест-С.-Петербург» был проведен инспекционный аудит СМК. Аудит подтвердил результативность СМК СПбПУ. Среди сильных сторон экспертами-аудиторами отмечены:

1. Приверженность высшего руководства СПбПУ принципам менеджмента качества. Руководство университета считает функционирование системы менеджмента качества в сфере НИД в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) приоритетной стратегической задачей по повышению качества научно-исследовательской деятельности.

2. Долгосрочные партнерские взаимоотношения с основными потребителями (заказчиками).

3. Вовлеченность персонала в деятельность по обеспечению качества. Подразделениями научной части и Центра менеджмента качества проводится значительный объем работы по обеспечению функционирования системы менеджмента качества СПбПУ в сфере НИД.

5. Реализация программы повышения международной конкурентоспособности СПбПУ: Программа 5-100-2020.

Вся информация о состоянии системы менеджмента качества СПбПУ в сфере научно-исследовательской деятельности отражается на сайте Центра менеджмента качества (qmd.spbstu.ru).

В дальнейшем планируется продолжить улучшение в части анализа продукции и процессов. Необходимо будет перейти на оценку результативности СМК на основе процессного подхода, объединить процедуру анализа СМК с анализом, проводимым в рамках отчетности, предоставляемой в Министерство образования и науки РФ и анализом, проводимым при подведении итогов по научно-исследовательской деятельности университета.

Список литературы

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008)
2. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005)

ВНУТРИВУЗОВСКАЯ СИСТЕМА ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ И ПРОБЛЕМА ПРИВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Зими́на Ю.А.

Нижеволжский казачий институт технологий и управления (филиал) Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)

Существует множество определений понятия «качество образования», одно из которых представлено в законе «Об образовании в Российской Федерации»: «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 ли-

ца, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» (Ст.2. п.29)[1]. В России, к сожалению, наметилась тенденция к ухудшению мнения россиян о качестве высшего образования в нашей стране. В 2007 г. по данным Фонда общественного мнения 35 % опрошенных считают, что высшее образование в нашей стране соответствует мировым стандартам или даже превосходит их, а 41% - что оте-

чественное высшее образование ниже мирового уровня. В то время как в 2001 году эти цифры были 39% и 35% соответственно[2].

Поэтому создание и поддержание в эффективном состоянии внутривузовской системы гарантии качества образования — одно из важнейших условий признания вуза как в академической среде, так и в глазах общественного мнения. В современных условиях основная ответственность за обеспечение качества образования лежит именно на вузе.

Важной составляющей системы гарантии качества образования учебного заведения является система менеджмента качества (СМК). В мире существуют различные модели СМК в вузах. По выбору модели системы менеджмента качества, предпочтения отечественных вузов, внедривших СМК, распределяются следующим образом: ГОСТ Р ИСО 9001-2001 – 60%; модель конкурса Министерства образования Российской Федерации – 20%; модель премии Правительства РФ – 5%, модель EFQM – 5% и 10% - другие модели [3, 4].

Проанализируем систему гарантии качества образования в Нижневолжском казачьем институте технологий и управления (НКИТУ). В НКИТУ сложилась многоуровневая система контроля качества подготовки специалистов и бакалавров. Основу данной системы составляют: совокупность различных форм контроля успеваемости студентов, методов управления образовательным процессом, форм и процедур государственного контроля и надзора.

Неотъемлемой частью системы гарантии качества является система менеджмента качества. При разработке СМК НКИТУ была сформулирована миссия вуза, политика в области качества, определены цели и поставлены задачи.

Создавая комплексную систему гарантии качества образования в НКИТУ, не имея возможности привлечения дополнительных штатных единиц, руководство института максимально использовало сложившуюся организационную структуру управления.

Система гарантии качества образования НКИТУ состоит из следующих структур-

ных составляющих, связанных между собой тесными взаимодействиями: директор института, Ученый совет, заместитель директора по учебно-методической работе, Совет по качеству, учебно-методический отдел, кафедры и профессорско-преподавательский состав.

Директор осуществляет общее руководство и планирование деятельности вуза, направленной на развитие внутривузовской системы гарантии качества образования, возглавляет Совет по качеству института. Директор определяет миссию и политику университета в области гарантии качества образования.

Ученый совет рассматривает ежегодный отчет о качестве образования в институте. На основе обобщенной и критически проанализированной информации Ученым советом принимаются решения по управлению результатами несоответствующей подготовки специалистов и бакалавров, совершенствованию организации образовательного процесса в университете, организуется планирование действий, корректирующих и предупреждающих появление ненадлежащих результатов подготовки специалистов.

Заместитель директора по учебно-методической работе является заместителем председателя Совета по качеству образования, ответственным за качество образовательной деятельности в институте. В его ведении находятся основные структуры вуза, обеспечивающие учебный процесс: учебно-методический отдел, приемная комиссия, кафедры.

Главным структурным органом, отвечающим за качество образования, является Совет по качеству (далее – Совет), который является коллегиальным, координирующим органом управления системой качества образования НКИТУ. В состав Совета, кроме директора и заместителя директора, входят заведующие кафедрами, наиболее авторитетные и квалифицированные преподаватели, которые являются ответственными за качество образования на своих кафедрах. Совет по качеству образования создан с целью координации процесса разработки и внедрения комплексной системы гарантии качества образования института.

Учебно-методический отдел (УМО) обеспечивает качество учебного процесса. В его ведении находятся такие вопросы, как разработка и утверждение ООП, координация работы по проведению итоговой государственной аттестации, оказание методической помощи преподавателям в подготовке и обновлении УМК. УМО, кроме того, выполняет контролирующие функции. В состав УМО входит отдел менеджмента качества, который занимается СМК института. Деятельность отдела менеджмента качества направлена на разработку и внедрение системы качества образования института.

В НКИТУ четыре кафедры. Все они являются выпускающими. Кафедры обеспечивают качественную разработку и реализацию основных образовательных программ, учебно-методических комплексов. Кафедра также отвечает за учебно-методическое и техническое обеспечение закрепленных за ней дисциплин. На кафедрах введена практика взаимопосещения занятий преподавателями.

Профессорско-преподавательский состав (ППС) – важнейшая составляющая системы гарантии качества образования. Задачи, которые институт ставит перед преподавателями в области качества образования:

- обеспечить качественное осуществление учебного процесса в рамках преподаваемых дисциплин с использованием современных технических средств обучения и инновационных образовательных технологий, способствовать формированию у студентов компетенций, заложенных в образовательных стандартах;
- сформировать методическое обеспечение учебного процесса в рамках преподаваемых дисциплин;
- развивать свою научно-исследовательскую деятельность, привлекать студентов к научной работе;
- регулярно повышать свою квалификацию, стремиться к самосовершенствованию;
- осуществлять воспитательную и профориентационную работу.

Анализ структуры системы гарантии качества НКИТУ позволяет отметить, что все элементы ее работают слаженно и с высо-

кой долей эффективности. Об этом свидетельствуют определенные положительные изменения, направленные на создание условий для получения качественного образования студентами, такие как: улучшение состояния учебно-методического обеспечения учебного процесса, укрепление материальной базы для проведения лабораторно-практических занятий, организация более тесных взаимодействий с работодателями (подписание большого числа долгосрочных договоров с предприятиями на проведение практик студентов, создание базовой кафедры) и др.

Повышению эффективности работы систем гарантий качества образования в вузах препятствуют определенные проблемы. Рассмотрим некоторые из них в разрезе вопроса привлечения к процессам обеспечения качества образования заинтересованных сторон: студентов, преподавателей, работодателей.

Проблемы, возникающие при привлечении ППС в процессы гарантии качества образования. ППС – главный ресурс учебного процесса и активное участие всех преподавателей в процессах, обеспечивающих качество образования, просто необходимо. Среди факторов, снижающих заинтересованность преподавателей в повышении качества образования, можно отметить следующие весьма серьезные проблемы:

- нет четкого понимания целей и задач реформы системы образования, понимания некоторых ее аспектов, например, необходимости перехода на многоуровневую систему;
- незащищенность преподавателя в условиях реформ в системе образования; распространенная практика заключения договоров с преподавателями сроком на один год и, как следствие, возникающая у него неуверенность в завтрашнем дне;
- растущая безработица в сфере образования в результате проводимых реформ, когда высококвалифицированные специалисты с огромным опытом, отдавшие многие годы работе в высшем образовании, остаются не у дел, приводит к тому, что задачей преподавателя является, прежде всего, сохранение рабочего места, что не всегда

совпадает с целями, направленными на повышение качества образования;

- заинтересованность вузов в сохранении контингента, в поддержании аккредитационных показателей на нужном уровне вынуждает преподавателей к завышению результатов оценки знаний студентов, что ни каким образом не способствует повышению качества образования;

- фактическое отсутствие видимой связи вклада конкретного преподавателя в качество результата; незрелость системы мотивации, материального поощрения (часто все преподаватели получают одинаковые надбавки к заработной плате, не зависимо от вклада в качество образования);

- бюрократизация образования, необходимость уделять массу времени оформлению документов; регулярно меняющиеся и все усложняющиеся требования не столько к содержанию, сколько к структуре рабочих программ, других компонентов УМК, введение новых стандартов, новых учебных планов – все это тяжким бременем ложится на плечи преподавателя, препятствуя творческой активности, совершенствованию непосредственно учебного процесса и, соответственно, повышению качества образования.

В связи с этим необходима эффективная разъяснительная работа руководства вуза с трудовыми коллективами по вопросам сущности, целей и задач проводимых в России реформ образования. Минимальный срок заключения трудовых договоров для штатных сотрудников должен быть не менее трех лет. Необходимо также разрабатывать и внедрять системы материального поощрения преподавателей и других сотрудников вуза, которые бы отражали вклад каждого в конечный результат.

Проблемы, возникающие при привлечении работодателей в процессы гарантии качества образования. Для более тесной связи вузов с работодателями и, следовательно, для повышения качества образования, в образовательные стандарты были введены требования, определяющие долю специалистов профильных предприятий в составе ППС. Также участие представителей с производства весьма важно при оценке качества знаний и умений выпускников.

При привлечении работодателей возникают следующие проблемы:

- высококвалифицированные специалисты, руководители производства, бизнесмены, как правило, имеют высокую заработную плату, при этом оплата труда в вузах существенно ниже; в связи с этим отсутствует материальная заинтересованность;

- у работодателей, как правило, отсутствуют временные ресурсы для занятий со студентами, качественного руководства выпускными квалификационными работами;

- отсутствие педагогического опыта не всегда способствует качественной передаче знаний студентам;

- работодатели не всегда могут сформулировать четкие требования для выпускника на перспективу, на которые могло бы ориентироваться учебное заведение.

В этих условиях весьма важно использовать возможности работодателей наиболее полно во время производственных практик, так как только на конкретном рабочем месте выпускник может продемонстрировать наиболее полно сформированность общекультурных и профессиональных компетенций. Необходимо проводить регулярное анкетирование работодателей с целью выявления их потребностей, на основании чего вносить соответствующие изменения в учебные планы, рабочие программы. Также следует создавать особые условия для работодателей, имеющих ограниченность временного ресурса, например, привлекать к проведению открытых лекций в удобное для них время, организовывать базовые кафедры с тем, чтобы максимально приблизить учебный процесс к производству, экономить время преподавателя-работодателя, а также использовать оборудование предприятия в учебном процессе.

Также следует отметить, что разработка работодателями профессиональных стандартов даст образовательным учреждениям более четкие ориентиры при разработке и усовершенствовании образовательных программ, что существенно упростит взаимодействие между вузами и производством и будет способствовать повышению удовле-

творности работодателей качеством подготовки выпускников.

Проблемы, возникающие при привлечении студентов в процессы гарантий качества образования. В настоящий момент в России в целом не сложились прочные традиции учета мнения студенческой среды относительно качества преподавания конкретных дисциплин или качества образования в целом в том или ином вузе, хотя определенные положительные примеры имеются [5]. При этом мнение студентов имеет весьма важное значение, так как именно они испытывают на себе непосредственное воздействие образовательного процесса. При этом также возникает проблема отсутствия гарантии, что личные взаимоотношения между студентом и преподавателем не повлияют на объективность оценки.

Одна из процедур менеджмента качества - это оценка знаний, умений, сформированности компетенций студентов. Для такой оценки могут проводиться как внутреннее тестирование по тестам, разработанным вузом, так и Интернет-тестирование. К сожалению, иногда в вузах, стремящихся держать данный показатель на должном уровне, проводят процедуру тестирования студентов весьма формально. Поэтому часто результаты проведения тестирования студентов как по тестам, разработанным вузом, так и в процессе Интернет-тестирования не соответствуют реальной ситуации.

Итак, при привлечении студентов возможны следующие проблемы:

- отсутствие традиции использования мнения студентов при оценке качества пре-

подавания дисциплин и полученного образования в целом;

- отсутствие полной гарантии объективности представленной студентом оценки;

- завышенные результаты при использовании процедур оценки знаний, умений студентов;

- несмотря на то, что в образовательных стандартах, программах в качестве результата обучения приводится сформированность определенного набора компетенций, как правило, оценка студентов осуществляется исходя из их знаний по определенным дисциплинам.

В связи с этим необходимо особенно тщательно подходить к вопросу создания анкет для опроса студентов. Проверку качества преподавания отдельных дисциплин с помощью такого анкетирования следует проводить после завершения изучения данной дисциплины и прохождения промежуточной аттестации, а качества учебного процесса в целом - после прохождения итоговой государственной аттестации. Также необходимо разработать общие подходы и методики для создания контрольно-измерительных материалов оценки сформированности компетенций у студентов.

Таким образом, при создании и развитии систем гарантий качества образования существует еще достаточное количество вопросов, которые необходимо всесторонне исследовать и решать с целью повышения престижа российского высшего образования и его интеграции в международное научно-образовательное пространство.

Список литературы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». - Москва, 2013. - 238 с.
2. Качество высшего образования в России [Электронный ресурс]: материалы Фонда общественного мнения. Режим доступа: <http://bd.fom.ru/report/map/d070421> (дата обращения: 02.09.2015).
3. Мазитов М.А., Сагитов Р.Ф. Система менеджмента качества в образовании // Вестник ОГУ -2011 - №2 (121) - с. 205-208.
4. Щербакова Л.И., Ревин И.А. Комплексная система гарантии качества образования ЮРГТУ (НПИ) / Юж.-Рос. гос. техн. ун-т. – Новочеркасск : ЮРГТУ(НПИ), 2011. – 73 с.
5. Жаденова С.В. Практика привлечения работодателей и студентов к оценке качества профессионального образования (на примере Сочинского филиала МАДИ) // Наукоедение – 2013 - №3 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/106tvn313.pdf> (дата обращения 03.09.2015).