

О внутривузовских системах управления качеством подготовки специалистов и системах контроля качества образования в вузах: опыт функционирования, принципы подхода, проблемы

С.Б. Бакланов, С.Ю. Морозов

За последнее десятилетие высшее образование в международном сообществе развивается с беспрецедентной скоростью по количеству студентов, открытию филиалов и учебных учреждений. Это требует значительных материальных ресурсов и, естественно, вузы обязаны доказывать свою состоятельность, способность предложить высококачественные учебные программы, способность удовлетворить студентов, рынок труда и общество в целом. В качестве потребителей результатов образовательного процесса выступают как сами студенты, так и их семьи, предприятия-работодатели, и, наконец, общество и государство в целом, которые будут эффективно (или неэффективно) использовать потенциал выпускников. В связи с этим качество образования можно определить как сбалансированное соответствие совокупности свойств и характеристик образовательного процесса, его результатов и всей системы образования в целом установленным потребностям, целям, требованиям и нормам (стандартам), которые определяются отдельными гражданами, предприятиями и организациями, обществом и государством в целом.

Основные мировые тенденции в сфере обеспечения качества сводятся к следующему:

1) Разработка единых критериев и стандартов гарантии качества образования Европейских стран в рамках Болонского процесса.

2) Создание, развитие и гармонизация национальных систем аккредитации образовательных программ Европейских стран.

3) Разработка и внедрение систем качества образовательных учреждений на базе различных моделей системы качества, включая:

- требования и рекомендации международных стандартов серии ISO 9000:2000;
- IWA-2 - руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании;
- Стандартов и Директив для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе, разработанные Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования;
- модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и другие национальные модели управления качеством в образовании.

4) Построение систем управления качеством образовательного процесса на принципах менеджмента качества, но без непосредственной привязки к каким-либо моделям.

5) Перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на базе национальных систем аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки образовательных учреждений на основе тех или иных моделей. Это обеспечивает перенос ответственности за качество и оценку качества туда, где она должна быть - в образовательное учреждение, и приводит к существенной экономии материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы.

Берлинская декларация, принятая 19 сентября 2003 года министрами образования стран участниц Болонского процесса, отмечает, что: «качество высшего образования является краеугольным камнем в создании общеевропейского пространства высшего образования. Министры берут на себя обязательство поддерживать дальнейшее развитие систем гарантии качества образования на уровне вуза, национальном и европейском уровне. Министры подчеркивают необходимость создания общих критериев и методик оценки качества».

Проблеме менеджмента качества образовательных и научно-исследовательских услуг в российской высшей школе в настоящее время уделяется всё большее внимание.

В концепции модернизации российского образования определено, что система менеджмента качества (СМК) в вузах должна быть внедрена до **2010 г.** В настоящее время в вузах России используются следующие основные **модели СМК** подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:

1. Модель управления, основанная на **оценочном методе (SWOT-анализ)**;
2. Модель управления, основанная на **принципах TQM** (всеобщее управление качеством);
3. Модель управления, основанная на требованиях **международных стандартов качества ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001)**;
4. Модель **Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM)**, используемая при присуждении Европейской премии по качеству «Совершенство в бизнесе» (EQA), а также другие модели национальных и региональных премий по качеству.
5. Модель конкурса Минобрнауки РФ **«Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования»**.
6. Иные модели менеджмента качества, адаптированные для системы образования.

Применение стандартов ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001) в качестве руководства при осуществлении первых шагов по построению СМК вуза представляется предпочтительным, даже если руководство вуза не ставит перед собой цели сертификации СМК на соответствие стандартам. Указанные стандарты содержат достаточно ясные рекомендации, что и в какой

последовательности нужно делать, чтобы построить СМК и в дальнейшем непрерывно её улучшать.

Важной составляющей внедрения системы менеджмента качества в вузе является разработка и внедрение в практику вуза группы внутренних стандартов качества. Поэтому в каждом вузе СМК – своя! (стандарт регламентирует только общие принципы).

Можно выделить несколько **ключевых факторов**, определяющих качество образования и основные задачи в этой области для любого вуза:

1. Качество содержания образования, т.е. качество ГОС ВПО и качество конкретных образовательных программ, построенных на их основе – *Чему мы учим?*
2. Качество подготовки абитуриентов и студентов – *Кого мы учим?*
3. Положительная мотивация обучаемых – *Хотят ли они учиться?*
4. Качество методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса – *Как обеспечивается обучение?*
5. Профессиональный уровень профессорско-преподавательского состава и вспомогательного персонала – *Кто учит?*
6. Положительная мотивация персонала – *Хотят ли они хорошо учить?*
7. Качество технологий обучения – *Как учат?*
8. Качество технологий тестирования и проверки знаний, умений и навыков студентов – *Как проверяются полученные знания и навыки?*
9. Качество общего менеджмента вуза – *Как управляют вузом?*

Таким образом, качество результатов деятельности вузов должно обеспечиваться через управление качеством основных рабочих процессов вуза.

Несмотря на то, что стандарты серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001) характеризуются универсальностью и не имеют прямого отношения к учебным заведениям, как собственно, и к другим конкретным отраслям, необходимо признать, что они в большей степени ориентированы на промышленные предприятия и организации. Их применение в качестве методической основы для построения СМК в вузе требует их адаптации применительно к такому специфическому учреждению, как вуз.

Особенности построения СМК в вузах определяются следующими обстоятельствами и **проблемами**:

1. Студент - потребитель результатов образовательного и других процессов вуза и участник образовательного процесса.
2. Продолжительность «технологического процесса» вуза составляет 5-6 лет. А если брать весь образовательный процесс от детского сада до докторантуры, то общая его продолжительность составляет от 19 до 22 лет. Ни одно предприятие ни одной отрасли экономики и промышленности не имеет такого длительного технологического процесса.
3. Государственные российские вузы в большинстве своем являются достаточно хорошо организованными структурами, сформировавшимися на протяжении десятилетий. Их устоявшиеся системы управления в определенной степени документированы и функционируют на базе сложившихся норм и

традиций. Всё это объективно и субъективно как со стороны руководства, так и со стороны ППС вуза вызывает некоторое противодействие попыткам внедрения современных методов менеджмента качества.

Поэтому при внедрении СМК в вузе большое внимание следует уделять обеспечению поддержки со стороны руководства, мотивации персонала и его обучению в области качества, разъяснению тех преимуществ, которые приносит современная организация работы, основанная на принципах менеджмента качества.

4. Большинство вузов в настоящее время являются государственными структурами и, соответственно, тесно взаимодействуют с Минобрнауки РФ, выполняют его предписания и инструкции. Вследствие этого, качество многих процессов также не может полностью контролироваться руководством вуза.

5. Существующая в настоящий момент система контроля качества ВПО реализуется, в основном, через процедуру лицензирования, аттестации и государственной аккредитации. Перечень показателей государственной аккредитации на данный момент можно считать достаточным для интегральной оценки эффективности деятельности вуза и отнесения его к типу учреждения ВПО и одной из видовых групп (университет, академия, институт). Хотя показатели этого перечня, так или иначе, определяют качество образовательного процесса и его результатов, непосредственно с внутривузовским механизмом гарантии качества образования связан только показатель «Система управления вузом, ориентированная на качество». При этом необходимо отметить, что критерии наличия и эффективности действующей в вузе системы управления качеством образования в настоящее время не определены. Система используемых показателей не позволяет судить о том, насколько совершенны основные рабочие процессы вуза и главный процесс образовательной деятельности.

Таким образом, существующая система контроля качества ВПО не в полной мере отвечает тем современным принципам менеджмента качества, которые сформулированы в ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001 - 2001).

6. В настоящее время существует недостаток в квалифицированных менеджерах и, в том числе, менеджеров систем качества на высшем и среднем уровнях управления вузами.

7. Отмечается недостаток необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в вузах.

8. Последнее 15-летие привело к определенной утрате связи вузов с предприятиями промышленности и, как результат, образовательная деятельность зачастую осуществляется в отрыве от реальных потребностей сегодняшнего дня.

В целях стимулирования вузов к поиску современных методов управления, определения ориентиров в области развития систем обеспечения качества подготовки специалистов Минобрнаука России в 2000 г. объявило конкурс «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», участие в котором заставило многие вузы задуматься о

создании и совершенствовании собственных систем менеджмента качества. Базовым вузом по проведению конкурса был определен **Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет)**.

В последние годы при комплексной оценке деятельности вузов стали учитываться достижения в создании внутривузовских систем управления качеством образования, использовании принципов современных СМК и результаты конкурса Минобрнауки России.

В системе образования осуществлен переход к комплексной оценке деятельности вузов и ссузов на базе утвержденного перечня показателей аккредитации, включающего, в частности, и показатель 1.2 эффективности внутривузовской системы обеспечения качества образования (приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1938 от 30.09.05 г.) или систем управления и контроля качества для ссузов.

На базе Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета «ЛЭТИ» в 2005 г. разработаны «Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов». В основу модели положены стандарты ISO 9001:2000, ENQA, модель конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования», модель самооценки «Совершенства деятельности вуза», гармонизированная с моделью EFQM. В течение 2006 г. проходила апробация этих рекомендаций в рамках проекта, проводимого Министерством образования и науки РФ на 15-ти российских вузах, которые на сегодняшний день уже являются лидерами в области качества. Доработка практических рекомендаций проводится с учетом представленных замечаний участниками проекта. Логическим продолжением этой работы является проект Министерства образования и науки РФ по апробации типовой модели СМК, реализуемый в 2007 г. на базе Российской академии государственной службы при Президенте РФ (РАГС).

Для координации работ в области управления качеством ВПО, интенсификации разработок и развития в вузах систем качества, широкой пропаганды идей культуры качества приказом Минобрнауки России от 19.01.04 г. № 158 создан **Совет по координации управления качеством ВПО**.

Анализ опыта вузов позволяет выделить следующие **позитивные тенденции**:

- нарастающее распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями стандартов по менеджменту качества;
- проведение вузами самооценки с целью выявления основных областей улучшения в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности;
- создание в ряде вузов систем стратегического партнерства, обеспечивающих обратные связи вузов с потребителями их выпускников;

- участие вузов в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества;

- увеличение числа вузов, принимающих участие в ежегодном конкурсе «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования».

- во многих вузах созданы **специализированные структурные** подразделения по управлению качеством подготовки специалистов; в отдельных вузах введены должности **проректоров по качеству**.

Учитывая российский и региональный опыт создания системы менеджмента качества в вузах, можно сделать следующие **выводы**:

1. Наряду с тем, что международный сертификат способствует имиджу вуза, надо думать о создании системы управления качеством и преимуществах функционирования данной системы. Сейчас во время активного реформирования образовательной системы России и обсуждений по поводу качества образования, обладание сертификатом является хорошей гарантией не остаться в стороне в результате данных преобразований.

2. Обеспечивается признанность в мире и полноправный выход на международный рынок в соответствии с Болонской декларацией.

3. Повышается инвестиционная привлекательность вуза.

4. СМК необходима всем вузам.

5. Вопросы обеспечения качества образования должны решаться как на внутривузовском, так и на межвузовском региональном уровне.