

«лучший преподаватель» и т.п.; выделить ответственных лиц, создать экспертную комиссию для сбора данных, подсчета рейтинга, контроля сведений. Рейтинг кафедр должен базироваться на рейтинге преподавателей, а факультетов – на рейтинге кафедр, входящих в его состав.

Система рейтинговой оценки призвана стимулировать деятельность кафедр, факультета вуза, повышать качество образования и устанавливать соответствия показателей работы вуза аккредитационным показателям Минобрнауки.

Новое – это иногда хорошо забытое старое. Становление и развитие СССР проходило в условиях развития коммунистических субботников и социалистического соревнования между отдельными трудящимися, бригадами, цехами, предприятиями, стройками, совхозами и т.д. Лучшее из лучших, на которых равнялись остальные, были окружены почетом и уважением. Проведение социалистических соревнований позволяло повысить производительность труда, улучшить качество продукции, увеличить эффективность производства, внедрить в производство достижения науки и техники, создать условия для укрепления товарищества, дисциплины, организованности. Вот такое подзабытое старое выступило сегодня под новым названием – рейтинговая оценка.

## **РОЛЬ СМК ВУЗА В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Л.В.Русяева, Н.Л. Шкиндр

Учебно – методическое управление

Уральская государственная медицинская академия

В условиях ориентации на базовые принципы Болонского процесса и модернизации высшего профессионального образования в Российской Федерации приоритетное значение приобретает проблема качества образования, а также подходы к его измерению и оценке. Качество образования в высших учебных заведениях обеспечивается посредством установления федеральных государственных образовательных стандартов, государственных требований к ведению образовательной деятельности посредством осуществления государственного контроля и надзора в сфере образования, разработки технологий и методов оценки качества. В этом основная идея общероссийской СМК в сфере образования.

Важным инструментом контроля качества высшего профессионального образования в нашей стране является государственная аккредитация вузов, цели которой сформулированы в федеральном законе Российской Федерации от 08.11.2010 г. № 293-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием контрольно надзорных функций и оптимизацией предоставления государственных услуг в сфере образования».

В соответствии с этим при государственной аккредитации вузов проводятся следующие виды экспертизы:

1) экспертиза соответствия содержания и качества подготовки обучающихся и выпускников федеральным государственным образовательным стандартам или федеральным государственным требованиям;

2) экспертиза показателей деятельности образовательной организации, необходимых для подтверждения ее образовательного статуса.

Основное отличие российской ситуации с внешней оценкой качества высшего образования заключается в том, что Росаккредагентство, отвечающее за этот процесс, является государственным, а не независимым. А это приводит к тому, что оценку качества образования проводят в комплексе с общей оценкой деятельности учреждения ВПО. И зачастую вопрос качества играет в ней не самую важную роль.

Поэтому принципиально новым в данном законе является положение о том, что образовательные учреждения могут получать общественную (общественно-профессиональную) аккредитацию в российских и зарубежных организациях. Несмотря на то, что законодатель пока не сформулировал её значение в процедуре государственной аккредитации, тем не менее, сделан первый шаг к построению общероссийской системы оценки качества образования на основе принципа независимости, провозглашённого в Болонской декларации.

Необходимо четкое осознание того факта, что без привлечения международной экспертизы для оценки качества образования, Россия оказывается в изоляции от основных мировых трендов. Интеграция российской образовательной системы в мировое пространство невозможно без массового и регулярного привлечения международной экспертизы.

Сегодня ведущей организацией в сфере качества и гарантий качества образования является Европейская ассоциация по гарантии качества – ENQA. Именно эта организация, по поручению министров образования стран, подписавших Болонскую декларацию, является основным разработчиком документов по реализации гарантий качества образования, его оценки в Болонском процессе, а также документов по обеспечению адекватной системы экспертной проверки аккредитационных агентств и организаций, действующих в области гарантии качества образования. Вместе с тем, четко сформулировано, что ответственность за качество, гарантии качества предоставляемого образования возлагаются целиком и полностью на само образовательное учреждение.

Для российских вузов, сориентированных на развитие системы менеджмента качества (СМК) на основе международных стандартов ISO, вполне закономерным является вопрос: как же соотносятся принципы и подходы к оценке качества и гарантий качества образования, провозглашённые в международных стандартах ISO и в документах ENQA? Не вдаваясь в

подробный сравнительный анализ, отметим только основное, на наш взгляд, отличие.

Стандарты ISO 9000 ориентированы на процессную регламентацию деятельности организации и не сориентированы на гарантии качества. Их предназначение заключается в описании процессов, составляющих содержание деятельности конкретной организации (в том числе, учреждений образования), которые позволяют достичь ожидаемых результатов. Почему предпочтение отдано именно этим стандартам?

Во-первых, потому, что организация образовательного процесса на основе требований ИСО 9000 позволяет оценивать качество подготовки студентов на всех этапах освоения образовательной программы с учетом целостности, непрерывности и динамичности процесса обучения.

Во-вторых, эти стандарты ориентируют деятельность образовательных учреждений на конкретного потребителя. В данном случае имеются в виду как обучающиеся, заинтересованные в высоком качестве своей профессиональной подготовки и, следовательно, в своей конкурентоспособности, так и будущие работодатели, ориентирующиеся на развитие высокотехнологичного производства и предъявляющие высокие требования к качеству подготовки выпускников вузов.

Заемствование вузами процессного подхода к управлению качеством подготовки специалистов повлекло появление новых тенденций в развитии ВПО. Назовём некоторые из них:

- Построение индивидуальных образовательных траекторий обучающихся
- Обеспечение академической мобильности
- Участие потенциальных работодателей в проектировании и реализации образовательных программ и т.д.

Возникает вопрос: полезна ли для вузов такая педагогическая инновация? Безусловно, полезна. Она происходит в русле менеджериализации социальной политики и рационализации социальных обязательств государства в нашей стране. Менеджериализация в системе ВПО связана с заимствованием и внедрением в деятельность вузов принципов и методов управления, используемых коммерческими организациями с целью повышения своей экономической и социальной эффективности.

В соответствии с этими тенденциями в вузах появились структурные подразделения, отвечающие за развитие внутривузовской системы менеджмента качества. Содержание их деятельности связано с дифференциацией всей деятельности вуза на основные и вспомогательные процессы и сосредоточением усилий на регламентации этих процессов. Однако, помогла ли процессная регламентация деятельности вуза повысить эффективность управления и оптимизировать образовательный процесс? Очевидно, следует сказать, что полученные результаты пока далеки от ожидаемых результатов. Более того, выстраивание внутривузовской системы

менеджмента качества только на основе регламентации основных и вспомогательных процессов деятельности породило новые проблемы. Среди этих проблем наиболее очевидным является тот факт, что качество подготовки выпускников и обеспечение гарантий качества высшего профессионального образования не стало предметом деятельности и системообразующим фактором системы менеджмента качества вуза.

Принципы управления качеством, сформулированные в документах ENQA, ориентируют деятельность конкретной образовательной организации на результат и на то, что работает на результат. Поэтому предметом деятельности ENQA является разработка подходов и технологий оценки качества и гарантий качества образования в соответствии с принципами Болонского процесса.

Поэтому в условиях модернизации высшего профессионального образования и перехода на систему федеральных государственных образовательных стандартов многие российские вузы начинают ориентировать свои системы менеджмента качества на принципы и рекомендации ENQA, связанные с обеспечением качества и гарантий качества образования, при сохранении достигнутых результатов на основе международных стандартов ISO 9000.

Этот новый этап в развитии вузовских СКМ будет характеризоваться переходом от процессной регламентации деятельности вуза к участию в обеспечении качества и гарантий качества образования и далее – к разработке технологий самооценки качества подготовки выпускников, а также участию во внешней, в т.ч. международной экспертизе качества образования.

Уже сегодня, на основе анализа обновлённого законодательства и изменений в нормативных актах, регулирующих отношения в сфере высшего профессионального образования, можно сказать, что объектами экспертизы соответствия качества подготовки выпускников требованиям ФГОС ВПО будут все составляющие образовательного процесса, которые оказывают существенное влияние на обеспечение качества и гарантий качества образования.

Назовём основные объекты экспертизы качества образования.

При оценке качества подготовки выпускников:

- уровень подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач и к продолжению образования в магистратуре или аспирантуре;
- результаты тестирования обучающихся и итоговой аттестации выпускников;
- выпускные квалификационные работы;
- уровень востребованности выпускников на рынке труда;
- степень удовлетворенности потребителей образовательных услуг;

При оценке гарантий качества образования на программном (факультетском) уровне:

- разработка образовательной программы;

- образовательные цели структура и содержание образовательной программы;
- политика и система обеспечения качества образования на уровне образовательной программы;
- особенности обучения студентов разного уровня подготовленности;
- учебно-методические материалы;
- технологии и методики образовательной деятельности;
- информационное обеспечение программы;
- сервисное обслуживание студентов;
- абитуриенты;
- профессорско-преподавательский состав;
- научно-исследовательская деятельность и реализация ее результатов в учебном процессе;
- ресурсное обеспечение программы;
- материально-техническое обеспечение программы;
- организация и управление процессом реализации программы;
- участие работодателей в формировании итоговых компетенций выпускников;
- участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса.

При оценке гарантий качества образования на уровне вуза:

- миссия образовательного учреждения;
- политика качества образовательного учреждения и система обеспечения и оценка качества образования;
- ресурсное и материально-техническое обеспечения образовательного учреждения;
- организация деятельности образовательного учреждения;
- управление образовательным учреждением;
- эффективность применения ИКТ в учебном процессе;
- региональная политика образовательного учреждения;
- экономическая устойчивость образовательного учреждения;
- учебно-методическое обеспечение образовательного учреждения;
- профессорско-преподавательский состав образовательного учреждения;
- участие работодателей в образовательной деятельности образовательного учреждения;
- участие студентов в управлении образовательным учреждением;
- международное сотрудничество образовательного учреждения;
- результативность научно-исследовательской деятельности.

Принимая во внимание масштабность задач, стоящих перед вузами в условиях перехода на систему федеральных государственных образовательных стандартов, следует выделить приоритетные задачи в области совершенствования системы качества в академии.

Сегодня системы менеджмента качества в большинстве вузов развиваются преимущественно на основе стандартов ИСО 9000. Эти стандарты базируются на процессном подходе к управлению качеством продукции.

В связи с этим вполне логичным становится следующий вопрос. А достаточно ли только процессной регламентации деятельности вузов для того, чтобы обеспечить высокое качество подготовки выпускников и, следовательно, инновационное развитие экономики страны, а в нашем случае здравоохранения, и предоставить гарантии высокого качества всем участникам образовательного процесса? Ответ напрашивается отрицательный.

Однако речь идет вовсе не об отказе от процессного подхода вообще и тем более от созданных и уже внедренных с большим трудом СМК в вузах. Пройденное и достигнутое на этом пути трудно переоценить, как трудно переоценить любой опыт вообще. В первую очередь, достигнутое позволило укрепиться во мнении, что управление качеством, разработка гарантий качества в современных условиях неизбежна и необходима. Без этого не может быть успешного развития вуза и модернизации ВПО. Важно также и осознание того, что взять и «списать» готовую СМК с других вузов невозможно. Она создается титаническим трудом, на базе глубокого научного анализа, и к сожалению, только методом проб и ошибок: ни одной организации не удалось создать СМК «с лёту», одним желанием и декларированием, и даже получением сертификата. С достигнутых позиций можно предположить, что успех может быть достигнут на пути создания модели на основе сочетания и принципов Р ИСО 9000 и ENQA. При выделении процессов жизненного цикла, разработке документированных процедур, определении целей и задач процесса в целом, оценке качества и эффективности главное и очевидное место должны занять объекты экспертизы качества образования, которые соответствуют требованиям «Стандартов и директив для агентств гарантий качества в высшем образовании на территории Европы». При этом должны быть четко расписаны как показатели качества, так и его гарантии, разрабатываемые и демонстрируемые вузом. Показатели, критерии оценки качества и гарантии качества должны рассматриваться как ожидаемый результат и лежать в основе выделения процессов жизненного цикла и основных видов деятельности. При этом не должно создаваться впечатление, что документы СМК дополнение к существующему многие годы документообороту, а аудиты не должны ставить в тупик и аудиторов, и владельцев и участников конкретного процесса. Система менеджмента качества вуза должна обеспечить новые эмерджентные свойства высшему профессиональному образованию в условиях системных преобразований, когда устоявшиеся педагогические и научные традиции уже перестали играть роль гаранта высокого качества подготовки выпускников и обеспечивать их востребованность инновационной экономикой.

Принимая во внимание вышесказанное, хотелось сделать следующие выводы.

1. В условиях модернизации системы высшего профессионального образования на систему менеджмента качества вуза возлагается важная миссия

– создание условий для формирования новых эмерджентных свойств системы высшего профессионального образования, обеспечивающих её адаптивность, высокое качество подготовки выпускников и гарантий качества образования в период её системных преобразований.

2. Новая стратегия развития СМК вузов должна быть ориентирована на стандарты и руководящие принципы для систем гарантии качества высшего образования в европейском пространстве ENQA при сохранении уже достигнутых результатов на основе требований международного стандарта по менеджменту качества ISO 9000.

3. Предметом деятельности СМК вузов должно стать качество подготовки выпускников и обеспечение гарантий качества высшего профессионального образования в соответствии с базовыми принципами Болонского процесса.

4. Основное содержание деятельности СМК вуза должно быть связано с созданием условий гарантий качества высшего профессионального образования на всех уровнях организации образовательного процесса, включая уровень образовательного учреждения и уровень реализации конкретной образовательной программы.

### **МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК СРЕДСТВО УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ**

А.У.Сабитов, О.А.Чеснакова, Е.И.Краснова, Ю.Б.Хаманова  
Кафедра детских и инфекционных болезней и клинической иммунологии  
Уральская государственная медицинская академия Росздрава

Реализация принципа «ориентация на потребителя» предполагает создание системы взаимодействия академии со своими потребителями, т.е. мониторинга удовлетворенности образовательными услугами.

Цель мониторинга – непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса. Мониторинг не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным.

Одним из инструментов мониторинга является анкетирование потребителей. Основная цель анкетирования – выявление проблем, с которыми сталкиваются студенты в ходе учебного процесса.

На кафедре детских инфекционных болезней и клинической иммунологии мониторинг удовлетворенности студентов организацией учебного процесса проводится с 2007 года. В опросе принимают участие студенты лечебно-профилактического факультета (ОЛД) и педиатрического факультета (ОП). В 2007-08 было опрошено 195 респондентов, в 2008-09 – 22, в 2009-2010 – 145 человек.