

АККОРК

*Агентство по общественному контролю
качества образования и развитию карьеры*

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
КАЧЕСТВА И ГАРАНТИЙ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ,
ПРИМЕНЯЕМЫХ УЧЕБНЫМИ ЗАВЕДЕНИЯМИ**

По результатам внешних оценок качества, проведенных АККОРК в 2007 - 2011 годах

Москва - 2011

Содержание

1. Введение: система внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования	3
2. Необходимость систем менеджмента качества образования (СМКО)	4
3. Взгляд АККОРК на систему внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования	8
4. Системы внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования в вузах России	11
4.1 Период формирования и развития	11
4.2 Период совершенствования	12
4.3. Период перехода от СМК к СМКО	14
5. Заключение	15
Приложение 1. Вузы, прошедшие внешнюю оценку в АККОРК.	16
Приложение 2. Вузы, использующие стандарты EFMD и являющиеся членами EFMD	17
Приложение 3. Вузы, использующие стандарты EFQM и получившие признание EFQM	18

1. Введение: система внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования

Учебные заведения, согласно Стандартам и рекомендациям по гарантии качества в ЕПВО (ESG), должны иметь систему внутренней гарантии качества образования, включающую политику и соответствующие процедуры гарантии качества, стандарты для реализуемых программ и присваиваемых квалификаций. Вузы, признавая важность качества и гарантии качества образования в своей деятельности, должны также разработать стратегию по постоянному повышению качества обучения и следовать ей. Стратегия, политика и процедуры должны быть утверждены вузом и доступны студентам, преподавателям и общественности. Студенты и работодатели должны также привлекаться к участию в работе системы внутренней гарантии качества.

Система внутренней гарантии качества образования, ее стратегия, стандарты и процедуры составляют основу внешних оценок качества, проводимых АККОРК, и изучаются экспертами АККОРК при оценке качества и гарантий качества образования, предоставляемых вузом.

Внутренние гарантии качества образования должны охватывать мониторинг и периодическую оценку программ и академических квалификаций, оценку уровня знаний, умений и компетенций студентов, квалификации и компетентности преподавателей, качества образовательных ресурсов, организации и управления вузом. Кроме того, вузы должны собирать и анализировать информацию о реализации программ и деятельности учебного заведения в целом и использовать её как для эффективного управления программами обучения, так и для информирования всех заинтересованных сторон о качестве реализуемых программ и соответствии присваиваемых квалификаций, утвержденным стандартам.

Качество российского образования во многом зависит от того, в какой мере вузы, используя системы внутренней гарантии качества, смогут обеспечить:

- ясное и четкое определение предполагаемых результатов обучения (ПРО) для всех уровней реализации программ;
- совокупность условий, необходимых студентам для достижения предполагаемых результатов обучения: проектирование программ на основе ПРО, адекватные целям программ преподавание, образовательные и информационные ресурсы, организацию учебного процесса и т.д.

В России в качестве систем внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования выступают системы менеджмента качества (СМК), основанные главным образом на стандартах ISO. СМК создавались вузами по аналогии с СМК для предприятий, но при этом учебные заведения стремились совместить СМК с особенностями образовательной деятельности. Основные усилия были сосредоточены на дополнении традиционной организации образовательной деятельности вузов теми элементами СМК, которые обеспечивали предприятиям и компаниям устойчивые конкурентные преимущества. Следует отметить, что внедрение в вузах СМК, основанных на стандартах ISO, улучшает организацию и управление основными процессами образовательной деятельности, но, как правило, не ведет к постоянному улучшению качества образования.

Практика АККОРК в сфере внешней оценки результатов обучения и гарантий качества образования (Приложение 1) позволяет сделать вывод о том, что вузы должны

перейти от контроля процессов взаимодействия подразделений внутри учебных заведений к оценке и контролю результатов обучения. Другими словами, вузы должны заниматься внутренним аудитом результатов обучения, т.е. качества образования, а не проверкой работы СМК. Организация управления, которая является основным объектом анализа в рамках СМК, является лишь одной из гарантий качества образования в подходе АККОРК к оценке программ и (или) вузов в целом. СМК, ориентированные на оценку и улучшение результатов обучения, в терминологии АККОРК называются системами менеджмента качества образования (СМКО).

2. Необходимость систем менеджмента качества образования (СМКО)

Система менеджмента качества (СМК) в российских вузах рассматривается как важный инструмент обеспечения качества образования. Она позволяет отслеживать и анализировать индикаторы того, насколько адекватными и оправданными являются организация и система управления вузом с точки зрения реализации программ.

Тем не менее, следует отметить, что государственных подходов к менеджменту качества в образовании никогда не было, даже в 90-ые годы, когда в России появилась система государственной аккредитации, подход к образовательному сегменту с точки зрения менеджмента качества был оставлен без внимания. Поэтому формирование СМК началось по инициативе самих вузов, которые понимали, что формирование СМК должно основываться на определенных стандартах, в соответствии с которыми должны быть определены четкие критерии и объекты оценки в рамках менеджмента качества образовательной деятельности.

Использование стандартов ISO¹ при создании СМК было привлекательным для вузов потому, что :

- 1) Всемирная организация по стандартизации (ISO) существует уже много десятилетий, приобрела высокий авторитет в мире, имеет статус неправительственной общественной организации, разработала систему стандартизации, наиболее распространенную на сегодняшний день;
- 2) на стандарты ISO в России ориентирована деятельность государственных организаций: вначале Госстандарта, а сегодня его преемника - Ростехрегулирования, которое имеет с ISO соглашение;
- 3) на российском рынке СМК наиболее активно предлагались услуги по созданию систем, базирующихся на стандартах ISO. Вначале это были исключительно зарубежные компании (британские, швейцарские, немецкие), но в последние годы на рынке СМК появились российские организации, предлагающие аналогичные услуги;
- 4) стандарты ISO позволяли вузам отслеживать те недостатки и слабые места в образовательной деятельности, которые упускались из вида в процедурах государственной аккредитации.

Благодаря указанным выше причинам и активности компаний, реализующих СМК, стандарты ISO стали основным стандартом, используемым вузами при формировании СМК. В настоящее время ряд вузов (РУДН, МИСИС, ЛЭТИ и др.), достигших успехов в разработке и внедрении СМК, тиражируют свой опыт, оказывая консультационные услуги всем заинтересованным вузам.

¹ International Organization for Standardization

Вместе с тем, как указывалось выше, стандарты ISO в чистом виде вообще не применимы к сфере образования. Так, например, первый стандарт, ISO 9000, был направлен на обеспечение стабильной работы СМК предприятия, ориентированной на мониторинг и оптимизацию задач его деятельности, но не на проверку качества конечного продукта, и, потому, не мог быть использован в сфере образования. Значительные изменения, внесенные в стандарты ISO 9000 при разработке второй версии стандартов, ISO 9001, позволили учитывать способность организации удовлетворять требования всех заинтересованных сторон: собственников, сотрудников, общества, потребителей и поставщиков. Поэтому стандарты ISO 9001, вводя системообразующие понятия, такие как внутренний аудит, процессный подход, корректирующие и предупреждающие действия и др., формализуют СМК и разрешают использовать их и в сфере образования.

В настоящее время большинство СМК в вузах России построено на требованиях международных стандартов ISO 9001: 2008, хотя вопрос об их применимости к учебным заведениям так и не решен окончательно. Практика АККОРК по внешней оценке и аккредитации на программном и институциональном уровне выявила три точки зрения учебных заведений на применимость стандартов ISO в образовании:

- 1) стандарты ISO вообще не применимы к образованию. Данную точку зрения придерживаются, вузы, деятельность которых связана с естественными и гуманитарными науками, например, классические университеты;
- 2) стандарты ISO являются наиболее подходящей платформой для управления учебными заведениями в рыночных условиях. Данную точку зрения поддерживают руководители вузов, стремящихся завоевать новые рынки образовательных услуг и наукоемкой продукции и готовые для удовлетворения своих амбиций забыть о традиционных академических ценностях;
- 3) стандарты ISO применимы к образовательным программам, поскольку их реализация является достаточно хорошо регламентированным процессом, но не применимы к образованию в широком смысле слова как процессу формирования личности.

При внедрении СМК важно понимать, что соответствие предприятия или вуза требованиям и рекомендациям стандартов ISO 9001 не гарантирует высокое качество продукции или образования, а только указывает, в какой мере предприятие или вуз способны поддерживать стабильность качества и улучшать результативность своей работы. Таким образом, соответствие требованиям стандартов ISO 9001 представляет собой минимальный уровень, который дает предприятию или вузу возможность вхождения на соответствующий рынок, а сертификат соответствия ISO 9001 является внешним независимым подтверждением достижения требований стандарта.

Внешние оценки программ и вузов, проведенные АККОРК показали, что для правильного использования стандарта ISO в образовании требуется определить границы его применимости. Процессный подход, на котором строятся стандарты ISO 9001, ограничивает область их применения в образовании совершенствованием организации и управления основными процессами в вузах. Стандарты ISO не затрагивают ни структуру и содержание образовательных программ; ни образовательные методики и технологии, используемых в учебном процессе; ни содержание учебной и научной деятельности преподавателей и студентов, но ведут к усилению образовательного менеджмента, упорядочивая отношения и процессы в сфере образования, и помогают учебным заведениям адаптироваться к рыночным условиям.

Следует также отметить, что в процессе развития СМК в вузах неизбежно возникал ряд проблем, одна из которых заключалась в появлении в вузе одновременно двух систем управления: системы образовательного, или академического менеджмента, и систем качества. Эти системы управления зачастую были слабо связаны между собой, несмотря на то, что весь менеджмент в вузе должен ориентироваться на качество образования, т.е. на соответствие фактических и предполагаемых результатов обучения. Применение стандартов ISO позволяет упорядочить отношения и процессы в сфере образования, но во многих вузах продолжают использовать устаревшие методы управления, при которых деятельность администрации направлена на решении возникших проблем, а не на исправлении их причин, и фокусируется не на качестве образования, а на получении вузом государственной аккредитации. Поэтому вузы, создавшие и сертифицировавшие СМК, часто не получали каких-либо заметных результатов в области качества образования.

Поскольку стандарты ISO в чистом виде не применимы к сфере образования, то СМК, основанная на них, требует дополнительной настройки на работу в вузе. Поэтому в тех вузах, где при формировании СМК учли особенности, присущие образовательной деятельности, исходная модель СМК, основанная на ISO 9001, претерпела значительные изменения. Например, в ряде вузов связь систем управления была обеспечена за счет того, что подразделения, обеспечивающие работу СМК, начали заниматься внутренним аудитом качества образования, а не совершенствованием самой СМО. Появление в вузах таких подразделений означает, по сути, означает начало перехода вуза от СМК к СМКО и это, безусловно, является положительным трендом, но необходимо, чтобы они при оценке результатов обучения опирались на всю совокупность стандартов, ориентированных на результаты обучения. Кроме того, очень важно, чтобы деятельность подразделений имела точки соприкосновения с подходами внешней оценки качества, применяемыми в мире, особенно, в рамках Болонского процесса. В связи с этим одной из первоочередных задач является развитие подходов к внутренней стандартизации образовательной деятельности и создание комплексной системы внутреннего аудита, включающей себя как стандартизацию по ISO, так и многие другие необходимые компоненты. Такой шаг на пути становления СМКО в России, несомненно, будет воспринят вузами как мощный стимул для развития политики в области качества.

В настоящее время российские вузы и организации, действующие на рынке СМК, ориентируются, помимо стандартов ISO, и на другие международные стандарты. Например, ряд учебных заведений при внедрении СМК используют ориентированные на результаты обучения стандарты EFQM² или стандарты деятельности образовательных учреждений, которые были разработаны EFMD³.

Многие российские вузы осознают необходимость трансформации созданных ими СМК в направлении использования европейских стандартов и рекомендаций по гарантии качества в ЕПВО (ESG), поскольку ESG, во-первых, ориентированы на результаты обучения и, во-вторых, действие ESG распространяется на Россию как страну-участницу Болонского процесса. В России внешняя оценка качества образования осуществляется в рамках государственной аккредитации, поскольку система независимой внешней оценки и аккредитации до сих пор не получила должного развития, но вузы начинают выходить на

² European Foundation for Quality Management (Европейский фонд менеджмента качества)

³ European Foundation for Management Development (Европейский фонд развития менеджмента)

европейский и международный рынки образовательных и, потому, хотят использовать европейские подходы к обеспечению качества образования.

Европейские стандарты являются обобщением полезного практического опыта в области обеспечения качества образования, выработанного вузами и агентствами гарантии качества, но не «комплексом регулирующих требований, утвержденных компетентным органом». Например, Европейская ассоциация университетов, обсуждая проблемы обеспечения качества в контексте Берлинского коммюнике, определила «стандарт» как принципы и ценности, которым необходимо следовать в образовательной деятельности.

Развитие мировой системы образования, приведшее к определению результатов обучения в форме компетенций и формированию на этой основе национальных рамок квалификаций, привело к пониманию того, что основное внимание в сфере образования необходимо перенести с процесса на результаты обучения. Поэтому учебный процесс следует строить, исходя из предполагаемых результатов обучения, и обеспечение вузом гарантий качества образования должно рассматриваться с точки зрения достижения студентами предполагаемых результатов обучения. Несмотря на положительную роль стандартов ISO в образовании, в настоящее время все большее число вузов начинает использовать стандарты, ориентированных на конечные результаты обучения, такие как стандарты ESG, EFQM, EFDM и др.

Использование наряду со стандартами ISO стандартов, ориентированных на конечные результаты обучения, дает подразделениям вузов, обеспечивающим работу СМК, возможность перейти от контроля процессов взаимодействия подразделений внутри учебных заведений к оценке и контролю результатов образовательной деятельности вузов, то есть к оценке и контролю качества подготовки выпускников. Другими словами, в учебных заведениях должны появиться подразделения, занимающиеся внутренним аудитом именно качества образования, а не проверкой СМК, и опирающиеся на всю совокупность подходов в этой области. Деятельность таких подразделений должна иметь точки соприкосновения с подходами независимой внешней оценки качества образования, применяемыми в мире и, особенно, в рамках Болонского процесса.

Необходимость расширения сферы деятельности подразделений, занимающихся управлением качества, и включения в нее внутреннего аудита качества образования обусловлена рядом причин. Во-первых, на сегодняшний день основным объектом анализа в рамках СМК, как было указано выше, являются организация и управление основными процессами образовательной деятельности в вузах, т.е. только одна из многих гарантий качества образования, обеспечиваемых вузами при реализации программ. В то же время СМК не затрагивает другие гарантии качества образования: содержание и структуру образовательных программ, компетентность и квалификацию преподавателей, содержание и эффективность научной деятельности и т.д.⁴ Во-вторых, согласно международной практике при независимой внешней оценке программ и (или) вузов или аккредитации используют результаты самооценки, т.е. результаты внутренней оценки качества и гарантий качества образования. В-третьих, самооценка проводится по критериям и

⁴ Например, учебно-методические материалы, информационное обеспечение, реализация результатов научно-исследовательской деятельности в учебном процессе, участие работодателей в реализации программы, участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса, оценка качества подготовки абитуриентов и др.

стандартам, установленным агентством гарантии качества, осуществляющим оценку качества и гарантий качества образования, поэтому и система менеджмента качества должна строиться на основе тех же инструментов оценки.

Поэтому АККОРК, проводя оценку качества образования, подчеркивает, что вузы должны проводить оценивать внутренние гарантии качества образования с точки зрения их влияния на фактические результаты обучения, достигнутые студентами и выпускниками. Например, при оценке качества профессорско-преподавательского состава экспертам следует интересоваться не наличием ученых степеней и званий, а оценить, достаточны ли компетентность и квалификация преподавателей для того, чтобы обеспечить достижение студентами и выпускниками предполагаемых результатов обучения. При оценке учебно-методических материалов, в первую очередь, следует оценивать, достаточно ли качество учебников и учебно-методических пособий для достижения ПРО, и только затем – обеспеченность ими учебного процесса. Участие студентов в определении содержания и организации учебного процесса должно оцениваться по степени влияния студентов на содержание учебных курсов, качество образовательных ресурсов, организацию учебного процесса.

Переход к СМКО особенно актуален для недавно созданных федеральных и научно-исследовательских университетов, которые по своему замыслу призваны быть лидерами в сфере образования и науки и должны в первую очередь озаботиться созданием современной и актуальной требованиям времени системы менеджмента не просто качества, а именно качества образования.

3. Взгляд АККОРК на систему внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования

Практика АККОРК в сфере оценки качества и аккредитации программ и (или) вузов в целом позволяет сделать ряд заключений о системах внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования:

- 1) некоторые вузы продолжают использовать устаревшие принципы управления, при которых деятельность администрации фокусируется на решении возникших проблем, а не на устранении недостатков образовательной деятельности, порождающих их. Такой принцип управления может не привести к долгосрочному улучшению качества образования.
- 2) руководство вузов, факультетов и кафедр должно концентрировать свое внимание на степени достижения студентами предполагаемых результатов обучения. Как следствие улучшение процессов должно быть ориентировано на повышение фактических результатов обучения студентов, т.е. разработка структуры и содержания учебных курсов и программ, подготовка учебно-методических материалов, обеспечение программ преподавателями, выбор методик и технологий обучения, ресурсное обеспечение программ должны быть направлены, в первую очередь, на достижение студентами предполагаемых результатов обучения. Показатели качества процессов необходимо сравнивать каждый год, чтобы следить за динамикой развития процессов.
- 3) при оценке следует использовать только те количественные показатели, для которых можно явно указать, как они связаны с качеством обучения. Количественные показатели, которым нельзя дать качественную интерпретацию, не могут играть

существенной роли при составлении заключений и выводов и, потому, нет смысла их использовать. Например, вузы широко используют количественные показатели, такие, например, как количество штатных преподавателей с учеными степенями и званиями; размер учебных площадей; объем библиотечных фондов; число аспирантов; объем средств, затраченных на научно-исследовательскую деятельность преподавателей и студентов и др., которые не связаны явно с качеством обучения, но оцениваются в ходе государственной аккредитации. Использование таких данных не позволяет вузам проводить коррекцию процессов и повышать качества обучения;

- 4) в процедурах внешней и внутренней оценки результатов обучения надо использовать в основном качественные показатели, поскольку они позволяют оценивать заявленные цели программы; предполагаемые результаты обучения, выраженные в компетенциях; эффективность методик и технологий обучения, качество преподавания и учебной деятельности студентов; образовательные ресурсы и др. При необходимости качественные показатели могут быть выражены количественно в условных единицах с помощью определенным образом введенных порядковых шкал. Следовательно, как внешняя, так и внутренняя оценка качества на программном и (или) институциональном уровне должна использовать качественные показатели и только те количественные показатели, которые допускают качественную интерпретацию.
- 5) результаты внешней оценки программ и вузов должны учитываться системой внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования и использоваться для улучшения качества образования и процессов;
- 6) вузы следует сравнивать по качеству одноименных образовательных программ или по динамике улучшения показателей образовательной деятельности, но не по их месту в том или ином рейтинге.
- 7) вузы, не ориентированные на оценку результатов обучения, обладают низкой культурой удовлетворения запросов основных потребителей образовательных программ (студентов, работодателей и др.). Например, такие вузы не соизмеряют предполагаемые результаты обучения с уровнем подготовки студентов, принятых на обучение; при организации учебного процесса не всегда оценивают, достаточны ли знания, умения и компетенции, которыми овладели студенты, для понимания ими последующих учебных курсов; не анализируют результаты трудоустройства выпускников и не знают, как развивается их карьера. Поэтому дефекты обучения обнаруживаются, когда выпускник начинает свою профессиональную деятельность, но вуз, не имея обратной связи с выпускниками и работодателями, не может своевременно устранить недостатки;
- 8) вуз должен создать и непрерывно совершенствовать систему внутренней оценки качества обучения, ориентируясь, прежде всего на нужды и требования основных потребителей образовательных программ. Внутренняя система менеджмента качества образования должна основываться на регулярной оценке, как степени достижения студентами предполагаемых результатов обучения, так и уровня обеспечения предоставляемых вузом гарантий качества образования, т.е. совокупности условий, которые вуз обеспечивает студентам программы для достижения ими предполагаемых результатов обучения;
- 9) руководство многих вузов занимается внедрением СМК формально, только потому, что наличие СМК проверяется при государственном контроле качества образования.

Нет веских причин, которые бы мотивировали ОУ к созданию СМК, позволяющих реально повышать качество обучения: финансирование не зависит от результатов деятельности ОУ, нет прямой ответственности за трудоустройство выпускников, карьерный рост выпускников не отслеживается, поскольку нет обратной связи с выпускниками и т.д.;

- 10) лишь незначительная часть вузов при построении систем качества образования ориентируется на миссию, видение, стратегический план и конкретизирует их на уровне программ, факультетов и кафедр, поскольку стратегия вуза не оценивается при проведении государственной аккредитации;
- 11) большинство вузов не опубликовало процедуры и критериев оценивания студентов и выпускников, поэтому преподаватели сами оценивают учебные достижения студентов, не обосновывая выставленные отметки;
- 12) в большей части вузов:
 - оцениваются только знания, оценивания умений и компетенций не проводится;
 - не оценивается степень трудоустройства выпускников;
 - не оценивается степень удовлетворенности студентов и работодателей;
- 13) в части вузов не оценивается качество образовательных, информационных и финансовых ресурсов, уровень развития материально-технической базы;
- 14) качество ППС оценивается формально, по количеству докторов и кандидатов наук. Отсутствие оценки вклада конкретного преподавателя в обучение студентов значительно затрудняет развитие лидерства и вовлеченности персонала в повышение качества образования;
- 15) система управления части вузов не ориентирована на процессы и, несмотря на выборность основных администраторов, обладает жесткой иерархией, обусловленной абсолютной централизацией управления и жесткой бюджетной регламентацией финансовых потоков. Управление внебюджетной деятельностью также не является прозрачным. Поэтому у высшего руководства часто нет интереса к развитию СМК, что приводит к неприятию СМК персоналом и влечет за собой множество проблем;
- 16) СМК приводит к результатам в области качества образования только в тех вузах, где высшее руководство реально возглавляет процесс создания и развития СМК. Конкретизация функционирования СМК на уровне факультетов или кафедр требует четкого определения из финансовых и организационно-правовых взаимоотношений с вузом, полномочий и ответственности по всем основным видам их деятельности. В противном случае персонал вузов не понимает и не принимает СМК, и вольно или невольно оказывает сопротивление изменениям, насаждаемым руководством;
- 17) процессному подходу уделяется большое внимание в стандартах ISO и в типовой модели СМК, которая предлагается вузам Рособрнадзором. Тем не менее, вузы при реализации СМК часто искажают суть процессного подхода и подменяют полномочия хозяина процесса, дающие ему право распоряжаться ресурсами и принимать самостоятельные управленческие решения, ответственностью за результаты;
- 18) вузы считают, что их ответственность начинается с набора студентов на обучение и заканчивается выпуском специалистов, поэтому, по мнению вузов, они не несут ответственности за соответствие программ требованиям работодателей и рынка труда, за трудоустройство выпускников и их профессиональную карьеру.

4. Системы внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования в вузах России

Практика АККОРК в сфере внешней оценки программ и учебных заведений позволяет выделить три периода в развитии системы внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования, предоставляемых вузами:

4.1. Период формирования и развития

Результаты внешних оценки, проведенных в 2007-2009 годах⁵ показали, что в этот период многие российских вузов сформировали СМК и приступили к их совершенствованию и развитию. Однако вузы, как правило, относились к формированию и развитию СМК формально, поскольку СМК были необходимо вузам для прохождения государственной аккредитации. Поэтому вузы либо сами, либо помощью различных компаний, действующих на рынке СМК, разрабатывали и внедряли СМК. В большинстве случаев СМК не привели к ожидаемому повышению качества образования, поскольку у вузов не было ясного понимания того, с каких позиций следует оценивать качества образования, каким образом соотносятся требования государства и потребителей образовательных услуг. Тем не менее, внедрение СМК, в целом, положительно сказалось на работе вузов, т.к. применение стандартов ISO, на которых они основывались, позволило упорядочить отношения и процессы в образовательной деятельности вузов и адаптировать вузы к условиям рынка.

Поскольку внутренние системы гарантии качества только формировали системный подход к контролю качества образования, то работа СМК слабо отражалась на уровне отдельных программ, реализуемых вузом, и, потому, не обеспечивала повышение качества образования, но приводила к улучшению документооборота в вузе. Вузы не проводят регулярного мониторинга качества образования, основанного на анализе организации и качество реализации учебного процесса, оценке учебных достижений студентов, качества преподавания, учете мнения студентов и работодателей о качестве программ. Вузами также не используются стандарты и рекомендации ESG.

Поскольку в вузах не сформирована система контроля качества на программном уровне, то механизм контроля результатов обучения в рамках программ складывается из вступительных экзаменов; текущего контроля, промежуточных аттестаций по отдельным предметам, проведения зачетов и экзаменов в конце семестров; защиты курсовых работ и проектов; сдачи государственных экзаменов и защиты дипломных квалификационных работ. Итоговой оценкой качества выступает востребованность выпускников на рынке труда. Подобный механизм контроля качества обучения основан на постоянном повышении требований к студентам, поскольку выявление недостатков в обучении на какой-либо стадии учебного процесса ведет к ужесточению требований на предшествующей стадии обучения. Вузы не могут заметно улучшить образовательный процесс потому, что они не ведут постоянного мониторинга учебного процесса на уровне кафедр и не имеют эффективной обратной связи. Организованный таким образом контроль качества обучения не позволяет поддерживать и повышать качество обучения в течение длительного периода времени, поскольку возможности для постоянного повышения уровня требований весьма ограничены.

⁵ Приложение 1

Можно отметить и положительные тенденции: вузы для повышения качества преподавания применяют такие меры, как обязательная процедура конкурсного отбора при замещении вакантных должностей ППС; повышение квалификации ППС; участие преподавателей в научно-исследовательской деятельности; подведение итогов работы преподавателей за учебный год, взаимное посещение лекций преподавателями.

Эксперты АККОРК, выявляя в ходе внешней оценки подобную организацию внутренней системы гарантии качества на программном уровне, обращали внимание руководителей кафедр, факультетов и вузов на то, что проблемы в обеспечении качества образования связаны с отсутствием механизмов обратной связи со студентами, выпускниками и работодателями. Отсутствие обратной связи лишает вуз информации о качестве учебных программ, обучения и преподавания, образовательных ресурсов и, потому, не позволяет своевременно выявлять и исправлять недостатки в реализации программы. Кроме того, отсутствие обратной связи не позволяет вузу определять эффективность преподавания, более точно оценивать уровень подготовки студентам, а студентам – высказывать свое мнение и принимать участие в мероприятиях по гарантии качества обучения.

4.2. Период совершенствования

Результаты внешних оценки, проведенных в 2010-2011 годах⁶, показали, что в этот период для многих российских вузов связан с совершенствованием СМК, направленным на выполнение утвержденных вузами миссий и политик качества..

Вузы рассматривает образование как единый непрерывный процесс приобщения к знаниям, научной деятельности и социализации личности, реализуемый в управляемых условиях. Политика вузов в области качества направлена на то, чтобы:

- постоянно изучать запросы и нужды основных потребителей образовательных программ и быстро реагировать на их изменение, используя возможности как вузов в целом, так и каждого из сотрудников;
- удовлетворять потребности студентов в интеллектуальном, культурном, духовном и нравственном развитии;
- устанавливать и развивать устойчивые, взаимовыгодные отношения с работодателями, вузами и другими заинтересованными сторонами.

Таким образом, вузы признают, что

- они несут основную ответственность за качество высшего образования и обеспечение условий обучения, позволяющих студентам достигать предполагаемые результаты обучения;
- подлежат защите интересы общества, которые затрагиваются качеством и стандартами высшего образования;
- качество преподавания и содержание образовательных программ должны непрерывно совершенствоваться, гибко следовать за изменениями конъюнктуры рынка труда;
- принципы политики качества, установленные вузами, должны переноситься на уровень факультетов и кафедр, т.е. на программный уровень;
- должны создаваться условия для переподготовки и повышение квалификации сотрудников.

⁶ Приложение 1

- необходимо поощрять развитие культуры качества, привлекая к участию в гарантии качества студентов, преподавателей и работодателей.

При формировании внутренних систем обеспечения качества вузы используют принципы, заложенные в типовой модели, рекомендуемой Министерством образования и науки РФ (МОН). В последние несколько лет модель претерпела изменения, связанные с выполнением Россией как страной-участницей Болонского процесса европейских стандартов и рекомендаций по гарантии качества высшего образования (ESG). Поэтому в настоящее время внутренние системы качества вузов, как и прежде, строятся на процессном подходе в рамках требований стандарта ISO 9001:2001, на них «сверху» накладываются требования ESG. При этом используются в основном критерии стандарта ISO 9001:2001: ориентация на потребителей; роль руководства; вовлечение сотрудников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками. Одновременно в СМК используются стандарты ESG такие, например, как участие студентов и работодателей в процессах гарантии качества образования; использование четких, заранее опубликованных критериев оценивания учебной деятельности студентов; степень соответствия фактических и предполагаемых результатов обучения; эффективность методик преподавания и обратной связи вуза со студентами, выпускниками и работодателями и т.д.

На уровне кафедр, факультета и академии постоянно ведется мониторинг качества образования, основанный на анализе учебного процесса, оценке учебных достижений студентов и качества преподавания, учете мнения студентов. Ученые советы вузов, обсуждая результаты обучения студентов и выпускников, рассматривают вопросы, связанные с процедурами и критериями оценивания; итоги проводимой ежегодно внутренней оценки реализуемых программ; итоги работы комиссии по комплексной оценке деятельности академии; создание условий для повышения преподавателями своей компетентности и квалификации и др.

Контроль качества образования в вузах включает в себя текущую, промежуточную и итоговую аттестации студентов; государственную итоговую аттестацию выпускников. Качество подготовки специалистов на каждом этапе обучения оценивается объемом и степенью усвоения учебного материала. Оценка результатов обучения студентов ведется как в традиционной форме, в виде зачетов и экзаменов, так и с использованием тестирования знаний и умений. Многие вузы самостоятельно разрабатывают контрольно-измерительные материалы (КИМ) для тестирования знаний и умений студентов. После утверждения КИМ включаются в учебно-методические материалы по дисциплинам.

В вузах для обеспечения качества преподавания применяются такие меры, как процедура конкурсного отбора при приеме на работу новых преподавателей; процедуры аттестации при продлении контрактов с преподавателями; предоставление возможности для повышения преподавателями своей квалификации; подводятся итоги работы преподавателей за учебный год. Ежегодно проводится анкетирование студентов, позволяющее студентам высказывать свое мнение о качестве преподавания, а вузам – учитывать мнение студентов при повышении эффективности кадровой политики. Ведется также оценка деятельности преподавателей со стороны коллег-преподавателей.

Обратная связь со студентами и выпускниками в вузах реализуется в виде регулярного (1-2 раза в год) исследования (анкетных опросов) степени удовлетворенности

студентов и выпускников качеством образования. Обратная связь с работодателями осуществляется вузам посредством ежегодного анкетирования работодателей, сбора мнений представителей работодателей и профессиональных сообществ, участвующих в реализации программ или работе государственных аккредитационных комиссий (ГАК), получения отзывов предприятий, организаций и учреждений о работе выпускников; отслеживания карьерного роста выпускников

Полученная в результате мониторинга информация используется вузами для оценки качества образования; выявления недостатков в обеспечении гарантий качества образования, проведения предупреждающих и корректирующих действий для их оперативного устранения; выработки рекомендаций по совершенствованию всех процессов управления образовательной деятельностью.

Вместе с тем, следует отметить, что взаимодействие вузов с работодателями необходимо усиливать и развивать, например, привлекая работодателей к анализу и оценке новых образовательных программ, обсуждению предполагаемых результатов обучения и необходимого набора компетенций, к формированию профессиональных компетенций выпускников и др.

Для выявления степени удовлетворенности студентов всех курсов качеством обучения вузами проводятся анкетные опросы, включающие от 50 до 80 вопросов. Опрос затрагивает такие аспекты, как структура и содержание программы, качество УММ, образовательных ресурсов, качество преподавания, взаимоотношений студентов с преподавателями, культурно-бытовые условия, объем и актуальность предоставляемой студентам информации, степень удовлетворенности студентов работой ИТ-подразделений, административно-управленческого персонала и состоянием аудиторного фонда вуза.

В вузах ведется мониторинг качества знаний студентов, результаты которого анализируются, докладываются и обсуждаются на заседаниях Ученых советов факультетов, Учебно-методического и Ученого совета вузов. При этом качество обучения оценивается как степень соответствия содержания и уровня подготовки студентов и выпускников требованиям ФГОС. При оценке качества образовательной программы соответствие фактических и предполагаемых результатов обучения студентов и выпускников учитывается не всеми вузами. Студенты в мероприятиях, связанных с гарантией качества образования, также принимают участие только в части вузов.

4.3. Период перехода от СМК к СМКО

Следует подчеркнуть, что из сказанного выше следует, что термин «система менеджмента качества» до 2010 года применялся в России в рамках методологии стандартов ISO, а не европейских стандартов ESG. Подход АККОРК к внешней оценке и к вузовским системам внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования изначально основывался на платформе ESG, поэтому АККОРК постоянно рекомендовал вузам ориентироваться на внутренний аудит фактических результатов обучения и оценивать гарантии качества образования по тому, в какой мере они способствуют достижению студентами предполагаемых результатов обучения. Такой подход отличался от принятой в России ориентации внутренних гарантий качества на оценку качества процессов (см. раздел 2 данного отчета), поэтому АККОРК использовал термин «система менеджмента качества образования», который понимался как система внутренней гарантии качества в духе стандартов 1.1 – 1.7 ESG.

Проведение АККОРК внешней оценки и аккредитации, в процессе которых эксперты АККОРК пропагандировали и объясняли важность перехода от контроля процессов взаимодействия подразделений внутри учебных заведений к оценке и контролю результатов образовательной деятельности. Участие России в Болонском процессе, выход ведущих российских вузов на международный рынок образовательных услуг, а также деятельность АККОРК и других независимых агентств по внешней оценке качества образования и аккредитации помогли многим российским вузам осознать необходимость трансформации созданных ими СМК в направлении внутренней оценки результатов обучения.

В настоящее время все большее число вузов начинает использовать стандарты, ориентированные на результаты обучения, достигнутые студентами и выпускниками, такие как стандарты ESG, EFQM, EFMD и др. Как указывалось выше, сейчас МОН РФ рекомендовало всем вузам использовать стандарты ESG как часть типовой модели СМК. Ряд вузов развивает системы внутреннего обеспечения качества и гарантий качества образования на основе стандартов деятельности образовательных учреждений, разработанных EFMD (Приложение 2), или стандартов EFQM (Приложение 3).

5. Заключение

Таким образом, можно заключить, что российские вузы, а, следовательно, и вся система российского образования, начали переход от СМК к СМКО, признавая, что качество образования определяется результатами обучения, а не качеством процессов. Гарантии качества образования, или условия, предоставляемые вузами студентам при реализации программ, определяющие качество процессов, дополняют оценку качества образования, характеризуя способность вуза в течение трех – пяти лет поддерживать достигнутое качество образования.

Вузы, прошедшие внешнюю оценку в АККОРК.

2007- 2009 г.г.

Волжский университет имени В. Н. Татищева;
Белгородский государственный технологический университет им. В.Г.Шухова;
Государственный университет управления (г. Москва);
Воронежская государственная лесотехническая академия;
Московский государственный открытый университет
Московский государственный университет технологий и управления; Липецкий
государственный технический университет;
Ханты-Мансийский государственный медицинский институт;
Институт технологии экономики и предпринимательства Московского энергетического
института (технического университета);
Ростовская-на-Дону государственная академия сельскохозяйственного машиностроения;
Тульский институт управления и бизнеса;
Институт открытого образования (г. Шахты);
Институт открытого бизнес образования (г. Москва);
Донской государственный аграрный университет (г. Ростов-на-Дону).

2010-2011 г.г.

Финансовая академия при Правительстве Российской Федерации (г. Москва);
Ростовский государственный экономический университет;
Сибирская академия государственной службы (г. Новосибирск);
Московский государственный открытый университет;
Московский государственный университет технологий и управления;
Кубанский государственный медицинский университет;
Елецкий государственный университет им. И.А.Бунина;
Южно-Уральский профессиональный институт;
Самарский институт - высшая школа приватизации и предпринимательства;
Современная гуманитарная академия (г. Москва);
Казанский федеральный университет;
Российский университет дружбы народов (г. Москва);
Донской государственный технический университет;
Санкт-Петербургский торгово-экономический институт;
Западно-Казахстанский государственный университет;
Северо-Восточный федеральный университет (Казахстан);
Павлодарский государственный университет (Казахстан);
Кузбасский государственный технический университет;
Рязанский государственный радиотехнический университет

Вузы, использующие стандарты EFMD и являющиеся членами EFMD

Economics and Finance Institute Sinerghia
Higher School of Economics
Higher School of Finance and Management
Institute of Business Studies (IBS-Moscow)
International School of Business
MIRBIS - Moscow International Higher Business School
Moscow State University
Moscow University of Finance and Law
Plekhanov Russian University of Economics
St. Petersburg University
State University of Management
Ural Federal University

Вузы, использующие стандарты EFQM и получившие признание EFQM

Ставропольский государственный аграрный университет
Тульский Государственный Педагогический Университет им. Л. Н. Толстого
Ульяновский Государственный Технический Университет
Тверской государственный технический университет
Кубанский государственный технологический университет
Государственный университет управления (г. Москва)
Российский государственный социальный университет
Поволжский государственный университет сервиса
Ивановский государственный энергетический университет