

10.26. ОБ ОЦЕНКЕ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Степанова В.С., к.э.н., начальник учебно-методического управления

Хабаровская государственная академия экономики и права

В статье предложены аспекты оценки качества образования, которые могут использоваться как сотрудниками образовательного учреждения, так и внешними аудиторами при сертификации системы менеджмента качества.

Качество образования имеет определяющее значение для успешного развития любой страны, в том числе и России. Революционное изменение технологий, опирающихся на высочайший уровень интеллектуальных ресурсов и связанная с этим конкуренция ведущих стран мира за такие ресурсы, становится важнейшим фактором, определяющим не только экономику, но и политику нового века. Безусловно, такая глобальная проблема не может решаться на уровне одного отдельно взятого образовательного учреждения (ОУ), она требует целенаправленных и скоординированных усилий государства, общества.

Государственный надзор и контроль за качеством высшего профессионального образования направлен на обеспечение единой государственной политики в области образования, повышение качества подготовки специалистов, рациональное использование средств федерального бюджета, выделяемых на финансирование системы образования.

Государственный надзор и контроль за качеством образования осуществляется государственными органами управления образования в соответствии с их компетенцией, предусмотренной законом РФ «Об образовании», «О высшем и послевузовском образовании», постановлениями Правительства, регламентирующими деятельность Минобрнауки и другими нормативными актами. Однако, внешней оценки качества образования, как показывает мировой опыт, в настоящее время оказывается недостаточно. Требуются формирование внутренних механизмов гарантии и контроля качества, обеспечиваемых самими ОУ.

Согласно Национальному Стандарту Российской Федерации (ISO 9001:2008), введенному в действие 13.11.2009 г. «Система менеджмента качества. Требования» [3] система качества любого ОУ должна соответствовать следующим критериям:

1. Требования к документации.
2. Ответственность руководства.
3. Менеджмент ресурсов.
4. Процессы жизненного цикла продукции.
5. Измерение, анализ и улучшение.

Для оценки уровня совершенства системы качества образования предлагаем ввести балльную систему с учетом выше перечисленных критериев.

Оценка каждого из критериев системы качества ОУ проводится последовательно по разработанной нами шкале, все значения весовых коэффициентов носят рекомендательный характер. ОУ может устанавливать другие значения весовых коэффициентов в зависимости от значимости процессов обучения, характера документооборота, проводимых работ и т.д. Наша мето-

дика базируется на том, что доля (значимость) каждого из критериев оценена в 20%. Тогда балльную оценку состояния (совершенства) системы качества ОУ можно рассчитать по формуле:

$$ОСК = 0,2K_1 + 0,2K_2 + 0,2K_3 + 0,2K_4 + 0,2K_5, \quad (1)$$

где

ОСК – оценка системы качества;

K₁ – критерий 1 (требования к документации);

K₂ – критерий 2 (ответственность руководства);

K₃ – критерий 3 (менеджмент ресурсов);

K₄ – критерий 4 (процессы жизненного цикла продукции);

K₅ – критерий 5 (измерение, анализ и улучшение).

Каждый из выше перечисленных критериев содержит ряд показателей. Рассмотрим более подробно содержание и оценку каждого из критериев.

1. Требования к документации

Требования к документации (документация может быть в любой форме и на любом носителе).

Согласно Национальному Стандарту Российской Федерации ISO 9001:2008, документация системы качества должна включать в себя следующие нижеперечисленные показатели.

А) Документально оформленные заявления о политике и целях в области качества (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). При оценке содержания политики необходимо обратить внимание на следующее:

- политика разработана (1 балл);
- при формировании политики учитывается мнение студентов (1 балл), преподавателей и сотрудников (1 балл), других заинтересованных сторон (1 балл);
- официально утверждена руководителем ОУ (1 балл);
- документация, регламентирующая политику, находится в свободном доступе, то есть имеется в каждом обособленном подразделении ОУ, при этом – размещена на видном месте (1 балл);
- документация, регламентирующая политику, размещена на сайте ОУ (1 балл);
- преподаватели и сотрудники ОУ информированы о целях и планах в области качества, отраженных в политике (1 балл);
- политика используется для планирования деятельности ОУ в целом и отдельно каждого обособленного подразделения (1 балл);
- политика пересматривается (не реже одного раза в год) на основе изменения требований всех заинтересованных сторон (1 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному показателю равно 10.

Б) Руководство по качеству (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). Руководство по качеству – основной документ, определяющий систему качества ОУ. ОУ должно его не только разработать (2 балла), но и поддерживать в рабочем состоянии (периодически вносить соответствующие изменения и дополнения) (2 балла). Руководство по качеству должно содержать:

- сведения об ОУ;
- нормативные ссылки, термины, определения и сокращения;
- политику в области качества;
- структуру ОУ и организационную структуру самой системы качества;
- перечень процессов и видов деятельности;
- перечень документации системы качества;
- практические мероприятия по планированию, поддержанию, улучшению системы качества ОУ (включая внутренние (при необходимости внешние) аудиты).

Стоит отметить, что практически все разделы и подразделы Руководства по качеству должны соответствовать разделам и подразделам стандарта ISO 9001:2008. Это значительно облегчит работу не только сотрудников ОУ, разрабатывающих Руководство по качеству, но и внешних аудиторов в случае принятия ОУ решения о сертификации системы качества.

Руководство по качеству должно находиться не только в каждом структурном подразделении ОУ (2 балла), но и размещаться на сайте ОУ (2 балла). Каждый сотрудник ОУ должен быть ознакомлен с Руководством по качеству (2 балла), факт ознакомления подтверждается росписью сотрудника, например, на дополнительном листе, прикрепленном к Руководству по качеству или же входящему в его структуру.

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту, равно 10.

В) Документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). К таким документам можно отнести правовые, нормативные, методические документы, в том числе и внешнего происхождения. Например, должностные инструкции – это документы, регулирующие подлежащие выполнению виды деятельности на рабочем месте, определяющие не только обязанности, но и права сотрудника. Должностная инструкция каждого сотрудника должна находиться на его рабочем месте (1 балл), при этом факт ознакомления с инструкцией подтверждается подписью сотрудника и датой ознакомления (1 балл).

К документам данного уровня можно отнести и годовые планы (1 балл) и отчеты (1 балл) работы структурного подразделения. С этими документами должны быть ознакомлены все сотрудники структурного подразделения, а также данные документы утверждаются непосредственным начальником подразделения или вышестоящим должностным лицом (декан факультета, проректор и т.д.) (1 балл за каждый утвержденный документ).

Также необходимо проверить:

- наличие Положения о структурном подразделении (1 балл) и факт ознакомления всех сотрудников подразделения с Положением (1 балл);
- приказы и распоряжения ректора и проректоров ОУ, непосредственного начальника структурного подразделения (1 балл), факт ознакомления сотрудников с данными документами (1 балл);
- документы о внешних (при наличии) и внутренних аудиторских проверках подразделения (1 балл);
- положения или иная нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность подразделения (прием студентов, проведение экзаменационной сессии, командирование сотрудников и т.д.) (1 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Также, анализируя выполнение требований к документации, стоит обратить внимание на управление документацией и управление записями.

Г) Управление документацией (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). Документы системы качества должны быть управляемыми. В стандарте ISO 9001:2008 отмечено, что для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до их выпуска (1 балл);

- анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов (1 балл);
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов (1 балл);
- ознакомление персонала с изменениями (1 балл);
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения (1 балл);
- доступность документов каждому из сотрудников ОУ;
- обеспечение сохранения документов (1 балл);
- обеспечение идентификации и управление рассылкой документов (как внешнего, так и внутреннего происхождения) (1 балл);
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов (1 балл);
- соответствие документации утвержденной форме (1 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Д) Управление записями (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). Записи в ОУ должны быть не только определены, но и поддерживаться в рабочем состоянии, что свидетельствует о соответствии требованиям системы качества. Они должны быть четкими, восстанавливаемыми. Управление записями должно быть определено соответствующей документированной процедурой.

Управление записями призвано устранить различия в формах документов между структурными подразделениями ОУ, с целью облегчения составления отчетности и обеспечения сопоставимости первичных данных.

Содержание данного показателя включает в себя:

- записи определены (1 балл);
- записи документально оформлены (1 балл);
- записи легко и однозначно читаемы (1 балл);
- документально оформленные записи утверждены (1 балл);
- в каждом структурном подразделении ОУ определены лица, ответственные за регистрацию, обработку, хранение и т.д. записей (1 балл);
- однотипные записи в различных структурных подразделениях ОУ идентичны (1 балл);
- записи поддерживаются в рабочем состоянии (1 балл);
- осуществляется контроль за порядком ведения записей (1 балл);
- зарегистрированные записи по качеству не изменяются «постфактум» (1 балл);
- выполняется порядок обработки, хранения, архивирования документов, содержащих записи по качеству (1 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Проведем расчет весового значения первого критерия системы качества (предполагая, что по всем показателям ОУ набрало максимальное число баллов), используя формулу 2.

$$K_1 = 0,2P_a + 0,2P_b + 0,2P_e + 0,2P_d, \quad (2)$$

где K_1 – критерий 1 (требования к документации);

P_a – показатель «а» (политика и цели в области качества);

P_b – показатель «б» (Руководство по качеству);

P_e – показатель «е» (документы необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими);

P_z – показатель «з» (управление документацией);

P_d – показатель «д» (управление записями).

$$K_1 = 0,2 * 10 + 0,2 * 10 + 0,2 * 10 + 0,2 * 10 + 0,2 * 10 = 2,0 + 2,0 + 2,0 + 2,0 + 2,0 = 10,0.$$

Следующий критерий, на основании которого оценивается состояние системы качества образования в ОУ – ответственность руководства.

2. Ответственность руководства

ОУ должны управлять руководители, умеющие четко установить направления его деятельности, объединить, мотивировать и побудить подчиненных действовать в выбранном направлении. Руководители формулируют систему ценностей ОУ, что придает ОУ индивидуальность и делает его привлекательным для всех заинтересованных сторон. В ОУ руководители всех уровней способствуют и поощряют развитие подчиненных в направлении делового совершенства, а сами являются образцами для подражания в части эффективности работы. Они демонстрируют приверженность постоянным целям, но в то же время способны быстро адаптироваться к постоянно меняющейся обстановке, направляя деятельность ОУ в нужное русло и увлекая за собой подчиненных.

Критерий «Ответственность руководства» показывает, как руководство на исследуемом уровне проявляет личное лидерство в своем поведении, в вопросах качества и принятии решений. Основными элементами данного критерия являются личное участие руководства в определении миссии, видения, политики и стратегии вуза, обеспечение разработки и внедрения системы менеджмента качества и др. К руководству ОУ можно отнести ректора и проректоров, руководство факультета и заведующих кафедрами, начальников структурных подразделений.

Таким образом, в область ответственности руководства входят следующие ниже перечисленные пункты, связанные с гарантией качества в высшем образовании.

А) доведение до сведения персонала ОУ важности выполнения требований потребителей для повышения их удовлетворенности, а также законодательных и обязательных требований. Другими словами данный пункт можно назвать – «ориентация на потребителя» (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 30%). В качестве потребителей результатов образовательной деятельности выступают: студенты и их семьи, предприятия-работодатели, общество и государство в целом. Определить потребности потребителей, а также выявить степень удовлетворенности данных потребностей можно с помощью проведения анкетирования. Причем данная практика применяется уже во многих ОУ России.

Считаем, что при оценке данного пункта (ориентация на потребителя) необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- разработаны анкеты для определения требований потребителей (1 балл);
- разработаны анкеты для определения удовлетворенности потребителей (1 балл);
- определены требования потребителей (1 балл);
- определена степень удовлетворенности потребителей (1 балл);
- проведен анализ данных, полученных в результате опроса (расчет весовых коэффициентов, расчет коэффициентов удовлетворенности, оценка важности, обобщение результатов опроса с помощью диаграммы, анализ расхождений и т.д.) (1 балл);
- составлены отчеты на основании проведенного анализа (1 балл);
- разработан план корректирующих мероприятий (2 балла);
- реализованы корректирующие мероприятия (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Б) Разработка политики в области качества (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 15%). Данный показатель включает:

- руководство ОУ инициировало формулировку и широкое обсуждение с персоналом политики, основных целей и задач в области качества, которые касаются всех аспектов и процессов образовательной деятельности и других услуг ОУ (2 балла);
- политика официально утверждена руководством (в наличии есть приказ об утверждении политики в области качества) (2 балла);
- руководство обеспечило доступность политики для каждого заинтересованного лица (2 балла);
- систематически собирается информация, используемая для корректировки (модернизации) политики (2 балла);
- руководство обеспечивает, чтобы политика в области качества постоянно анализировалась на пригодность, то есть политика периодически пересматривается (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

В) Обеспечение разработки целей в области качества (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 15%). Цель в области качества – то, к чему стремится ОУ в области качества. Необходимо разработать достижимые и измеримые цели, связанные с политикой качества. Формулировка целей должна быть изложена настолько конкретно, чтобы их можно было воплотить на практике и измерить степень их достижения. Высшее руководство ОУ должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях ОУ.

Следовательно, высшее руководство должно обеспечивать:

- реальность и достижимость целей в области качества (2 балла);
- согласованность целей с политикой в области качества (2 балла);
- согласованность проектов целей с руководителями процессов и подразделений (2 балла);
- измеримость целей в области качества (должны быть указаны начальные (базовые) значения показателей и разработаны целевые (планируемые) значения показателей) (2 балла);
- актуализацию целей по мере их достижения и в рамках установленной политики (при пересмотре политики появляются цели, связанные с новыми направлениями деятельности) (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Г) Полномочия и обмен информацией (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). Полномочия руководящего персонала и сотрудников в рамках системы качества ОУ могут быть отражены в документированных процедурах, должностных инструкциях и иных документах, входящих в документацию системы качества ОУ. От высшего руководства требуется, чтобы оно определило функции сотрудников и их взаимосвязи в рамках системы качества, обеспечило знание каждым исполнителем его ответственности, а так же установило полномочия. Эта информация должна быть оформлена в письменном виде в рамках упомянутых выше документов.

Высшее руководство должно назначить представителя из состава руководства ОУ, который независимо от других обязанностей, должен нести ответственность и иметь полномочия, распространяющиеся:

- на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой качества;

- на представление отчетов высшему руководству о функционировании системы качества и необходимости ее улучшения;
- на содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации. В ответственность представителя руководства может быть включено поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы качества.

Высшее руководство должно обеспечивать установление в организации соответствующих процессов обмена информацией, включая информацию, относящуюся к результативности системы качества. Информация о функционировании системы качества может выноситься для обсуждения на рабочих совещаниях, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов системы качества и подразделений. А руководители процессов и подразделений информируют остальной персонал ОУ на совещаниях подразделений.

На основании всего вышеизложенного следует отметить, что в структуре данного пункта необходимо рассмотреть следующие показатели:

- определены ответственные за реализацию и улучшение системы качества по ОУ в целом и в каждом структурном подразделении (2 балла);
- функции, ответственность и полномочия сотрудников в рамках системы качества ОУ отражены в документах, входящих в документацию системы качества ОУ (2 балла);
- обеспечено ознакомление каждым исполнителем с его ответственностью, полномочиями и функциями в системе качества ОУ (2 балла);
- назначен представитель руководства ОУ по качеству (утвержден приказом ректора по ОУ) (2 балла);
- разработаны процессы обмена информацией, включая информацию о функционировании системы качества (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Д) Проведение анализа со стороны руководства (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%). Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему качества ОУ в целях обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. Этот анализ должен включать в себя оценку возможностей улучшений в системе качества ОУ, в том числе в политике и целях в области качества.

Записи об анализе со стороны руководства должны поддерживаться в рабочем состоянии. По результатам анализа должны предприниматься соответствующие корректирующие и предупреждающие действия.

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать в себя следующую информацию:

- об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках;
- об эффективности действий по ранее принятым решениям (например, о результативности корректирующих и предупреждающих мероприятий);
- результаты внутренних (внешних) аудитов (проверок);
- анализ оценки требований потребителей;
- предложения по внесению изменений, которые могли бы повлиять на систему качества;
- план мероприятий по улучшению системы качества;
- иная информация, связанная с реализацией и улучшением системы качества ОУ.

По нашему мнению, оценка данного пункта должна осуществляться по следующим показателям:

- ежеквартальный анализ системы качества ОУ высшим руководством (2 балла);

- отчет представителя руководства ОУ по качеству о реализации системы качества на рабочих совещаниях (2 балла);
- записи об анализе со стороны руководства поддерживаются в рабочем состоянии (2 балла);
- по результатам анализа предприниматься соответствующие корректирующие и предупреждающие действия (2 балла);
- результаты анализа доводятся до сотрудников ОУ и иных заинтересованных сторон (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Проведем расчет весового значения второго критерия системы качества (предполагая, что по всем показателям ОУ набрало максимальное число баллов), используя формулу 3.

$$K_2 = 0,3P_a + 0,15P_b + 0,15P_e + 0,2P_z + 0,2P_d, \quad (3)$$

где

K_2 – критерий 2 (ответственность руководства);

P_a – показатель «а» (политика и цели в области качества);

P_b – показатель «б» (руководство по качеству);

P_e – показатель «в» (документированные процедуры и записи);

P_z – показатель «г» (документы необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими);

P_d – показатель «д» (управление документацией).

$$K_2 = 0,3 \times 10 + 0,15 \times 10 + 0,15 \times 10 + 0,2 \times 10 + 0,2 \times 10 = 3,0 + 1,5 + 1,5 + 2,0 + 2,0 = 10,0.$$

Следующий критерий, на основании которого оценивается состояние системы качества в ОУ – менеджмент ресурсов.

3. Менеджмент ресурсов

ОУ должно определить и обеспечивать ресурсы, требуемые:

- для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы качества, а также постоянного повышения ее результативности;
- для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

На основании этого можно выделить следующие пункты, которые необходимо проанализировать для оценки данного критерия (менеджмент ресурсов):

- компетентность человеческих ресурсов;
- инфраструктура;
- производственная среда.

Остановимся более подробно на каждом из вышеназванных пунктов.

Компетентность человеческих ресурсов

Компетентность человеческих ресурсов (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 50%).

Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на основе полученного образования, подготовки, навыков и опыта. Преподаватели являются главным ресурсом образовательного процесса, доступного студентам. Очень важно, чтобы преподаватели обладали полным знанием и пониманием преподаваемого предмета, имели необходимые умения и опыт для формирования соответствующих компетенций у обучаемых. Качество работы преподавателя является одной из наиболее сложных и важных задач в общей проблеме управления качеством образования. Сказанное обусловлено тем, что уровень профессиона-

лизма педагогического коллектива является системообразующим фактором и одновременно выступает в качестве одного из показателей развития ОУ. При этом стоит иметь в виду компетентность персонала, как в области своей профессиональной деятельности, так и его знания в области системы качества.

Подготовка в сфере качества может проводиться для различных групп персонала – от высшего руководства до рядовых сотрудников. Конечно же, такая подготовка различается глубиной рассматриваемых вопросов – от обучения элементарным понятиям, функциям и инструментам качества до подготовки собственных профессионалов и внутренних аудиторов в данной области.

ОУ должно стремиться к тому, чтобы каждый сотрудник понимал важность внедрения и развития системы качества. Должно быть проведено обучение всех сотрудников, которые могут быть вовлечены в реализацию системы качества, а не только персонала отделов, непосредственно связанных с качеством: отдела качества, учебно-методического отдела и т.д. Стоит помнить, что реализация системы качества требует поддержки со стороны всего персонала ОУ.

Разумный подход к обучению не требует, чтобы все сотрудники стали экспертами в области качества. Однако необходимо, чтобы все сотрудники, вовлеченные в систему качества, понимали свои обязанности и были экспертами в области тех функций, которые поручены именно им в рамках данной системы. Таким образом, ОУ должно организовать несколько программ обучения:

- для высшего руководства (должны пройти обучение в первую очередь);
- для руководителей структурных подразделений;
- для сотрудников непосредственно связанных с реализацией системы качества;
- для внутренних аудиторов;
- для других сотрудников, вовлеченных в реализацию системы качества, например, уполномоченных по качеству в структурном подразделении.

Процесс обучения должен стать постоянным. Недостаточно просто вводить новые процедуры, обеспечивающие выполнение различных требований системы качества. Гораздо важнее не документация, а правильно организованная практическая работа, отраженная в документах.

ОУ также должно определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество. В связи с этим, перспективным направлением менеджмента становится внедрение системы оценки деятельности профессорско-преподавательского состава, которую можно квалифицировать как один из наиболее значимых элементов мониторинга образовательной среды ОУ. С этой целью ОУ необходимо разработать определенный порядок и процедуру рейтинговой оценки качества работы преподавателей. Как правило, рейтинговая оценка отражает количественные показатели деятельности ППС. Однако, неправильно говорить о качестве преподавания, опираясь только на наличие ученой степени и/или ученого звания преподавателя, или на количество разработанных методических указаний по тому или иному предмету. Даже уровень знания предмета преподавателем не может полностью охарактеризовать качество преподавания. Очень важны общекультурный, личностный, креативный и многие другие компоненты профессиональной деятельности педагога. Представляется, что оценить эти качества наилучшим образом могут только студенты. Мнение последних имеет большое зна-

чение при оценке качества преподавания, так как именно студенты испытывают на себе его воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

Думается, педагогическая компетентность преподавателя может определяться качеством его учебной, методической, научно-исследовательской, воспитательной и других видов деятельности, в связи с чем и возникает необходимость оценки труда преподавателя по указанным направлениям, но параллельно с определением и оценкой мнений студентов.

Подводя итог всему вышесказанному, предлагаем проводить оценку данного пункта по показателям наличия:

- планов повышения профессиональной квалификации (2 балла);
- планов повышения квалификации в области системы качества (2 балла);
- свидетельства выполнения плана повышения профессиональной квалификации (2 балла);
- свидетельства выполнения плана повышения квалификации в области системы качества (2 балла);
- процедуры рейтинговой оценки качества работы преподавателей (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Инфраструктура

Инфраструктура (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 30%).

ОУ должно определять, обеспечивать и поддерживать в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям. ОУ должны гарантировать кроме доступа к преподавательскому составу доступ к другим ресурсам процесса обучения. В связи с этим инфраструктура может включать в себя:

- наличие помещений для:
 - учебных занятий;
 - самостоятельных занятий обучающихся;
 - занятий спортом;
 - отдыха и т.д.
- доступ к компьютерам и Интернету;
- возможность использования оргтехники.

При этом студенты должны иметь возможность высказать свое мнение о предоставляемых образовательных ресурсах (например, через анкетирование или иным способом).

В связи с этим, авторы считают, что при оценке данного пункта необходимо обратить внимание на наличие:

- на официальном сайте ОУ страницы для размещения учебно-методических материалов дисциплин (1 балл);
- помещений для занятий спортом (1 балл);
- помещений для отдыха (1 балл);
- столовых (кафе) (1 балл);
- медпункта (1 балл);
- помещений для самостоятельных занятий обучающихся (1 балл);
- оборудованных компьютерных аудиторий (1 балл);
- помещений, позволяющих обеспечить доступ обучающихся к Интернету (1 балл).

А также рассмотреть изучается ли мнение потребителей о предоставляемых ресурсах (1 балл) и как организовано библиотечное обслуживание (1 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту, равно 10.

Производственная среда

Производственная среда (предлагаем долю данного показателя в критерии оценить в размере 20%).

Термин «производственная среда» относится к условиям, в которых выполняют работу, включая физические, экологические и другие факторы (такие, как шум, температура, влажность, освещенность и т.д.).

Считаем, что при оценке данного показателя необходимо обратить внимание на следующее:

- уделяется ли внимание соответствию труда персонала нормам (2 балла);
- выделяются ли необходимые финансовые ресурсы на повышение качества рабочей среды, при этом учитываются пожелания персонала (2 балла);
- разработана ли система, направленная на обеспечение здоровья и благосостояния персонала (2 балла);
- система повышения благосостояния и социальной защиты персонала постоянно анализируется, сравнивается с аналогичными системами ведущих ОУ и непрерывно совершенствуется (2 балла);
- созданы ли условия деятельности, исключающие возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в период нахождения в ОУ (2 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному пункту равно 10.

Проведем расчет весового значения третьего критерия системы качества (предполагая, что по всем показателям ОУ набрало максимальное число баллов), используя формулу 4.

$$K_3 = 0,5P_a + 0,3P_b + 0,2P_v, \quad (4)$$

где

K_3 – критерий 3 (менеджмент ресурсов);

P_a – показатель «а» (компетентность человеческих ресурсов);

P_b – показатель «б» (инфраструктура);

P_v – показатель «в» (производственная среда).

$$K_3 = 0,5 * 10 + 0,3 * 10 + 0,2 * 10 = 5 + 3 + 2 = 10,0.$$

Следующий критерий, на основании которого оценивается состояние системы качества в ОУ, – процессы жизненного цикла продукции.

4. Процессы жизненного цикла продукции

Процессный подход является в настоящее время одним из доминирующих методических подходов, применяемых в менеджменте. Пункт 2.4 «Процессный подход» ГОСТ Р ИСО 9000 устанавливает: «Любая деятельность или комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Чтобы результативно функционировать, организации должны определять и управлять многочисленными взаимосвязанными и взаимодействующими процессами. Часто выход одного процесса образует непосредственный вход следующего. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и, прежде всего, обеспечение их взаимодействия могут считаться «процессным подходом» [3].

Данный пункт означает, что процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Не следует требовать документирования всех процедур (процессов), реализуемых в ОУ, так как придется рассматривать от 15 до 100 различных процессов. Понятно, что все процессы, протекающие в ОУ, изучить невозможно. Необходимо документировать только самые важные из них. В рамках реализации типовой модели системы качества ОУ, разработанной с учетом стандартов и рекомендаций ENQA (Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании) целесообразно в первую очередь описать

процессы, входящие в инвариантное ядро типовой модели. Именно эти процессы подлежат обязательной проверке при оценке выполнения в ОУ показателя 1.2.3 государственной аккредитации «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования». В перечень данных процессов входят следующие:

- Основные процессы системы качества ОУ:
 - маркетинг (процесс, направленный на определение требований и ожиданий заинтересованных сторон к основным результатам деятельности ОУ);
 - проектирование и разработка образовательных программ (включает деятельность, направленную на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «реализация основных образовательных программ»);
 - прием студентов (отбор абитуриентов и зачисление студентов на образовательные программы высшего профессионального образования);
 - реализация основных образовательных программ (деятельность по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней);
 - воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми (организация воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции);
 - научные исследования и разработки (проведение научных исследований в интересах внутренних и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции).
- Обеспечивающие процессы системы качества ОУ:
 - управление персоналом (обеспечение надлежащей компетенции персонала, выполняющего работу в соответствии с требованиями системы качества, на основе соответствующего образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта работы);
 - управление ресурсами ОУ (создание комфортных условий деятельности студентов и профессорско-преподавательского состава, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности ОУ, и включает в себя формирование, поддержание и развитие образовательной среды, инфраструктуры и производственной среды);
 - библиотечное и информационное обслуживание (удовлетворение потребностей ОУ в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучаемых и сотрудников);
 - управление закупками (обеспечение всех видов деятельности ОУ необходимыми материальными ресурсами и услугами).

За каждую документированную процедуру предлагаем присвоить один балл, следовательно, максимальное число баллов, присваиваемое по данному критерию, равно 10. Предположим, что и по данному критерию ОУ набрало наибольшее число баллов – 10. Тогда $K_4 = 10$.

Рассмотрим следующий критерий, на основании которого оценивается состояние системы качества в ОУ – измерение, анализ и улучшение.

5. Измерение, анализ и улучшение

Этот критерий свидетельствует о том, что эффективные управленческие решения основываются на анализе фактов, данных измерений и информации. Это предполагает построение в ОУ действенной системы сбора информации и ее анализа. Причем собирать и анализировать информацию необходимо обо всех процессах и аспектах деятельности ОУ.

Данный критерий включает в себя следующие показатели (предлагаем каждому из показателей присвоить 25% в критерии, так как считаем их равнозначными):

- мониторинг и измерение;
- анализ (оценка) данных;
- управление несоответствиями;
- улучшение.

Мониторинг и измерение

В общем смысле под мониторингом понимают деятельность по наблюдению и сбору информации об определенных объектах или явлениях. ОУ должно собирать и анализировать соответствующие данные для оценивания пригодности и результативности системы качества. Для максимальной эффективности мониторинг в ОУ должен отвечать следующим требованиям:

- используемые в ходе мониторинга показатели должны иметь однозначную трактовку;
- по результатам проведения мониторинга обязательно должны приниматься управленческие решения, адекватные возникшей ситуации;
- решение одной проблемы, достижение одной цели по результатам мониторинга влечет за собой постановку новой цели и разработку новой программы мониторинга.

В ОУ должны быть установлены методы получения и использования информации, по нашему мнению, наиболее часто встречающиеся – анкетирование и внутренние аудиты (проверки). Остановимся на данных методах более подробно.

Анкетирование

Анкетирование удобно применять для измерения удовлетворенности потребителей образовательных услуг. ОУ должно проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителем выполнения ОУ его требований, как одного из способов измерения работы системы качества. Каждое ОУ разрабатывает анкеты самостоятельно. К сожалению, ни на одних курсах повышения квалификации сотруднику ОУ не подскажут и не объяснят, какие вопросы необходимо вставить в анкету для того, чтобы результат получился максимально достоверным (методы измерения и анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг разрабатываются в рамках процесса «Маркетинг»). Следовательно, при проведении аудита необходимо обращать внимание на наличие анкет и проведения опроса таких потребителей, как:

- профессорско-преподавательский состав (0,5 балла);
- сотрудники ОУ (0,5 балла);
- абитуриенты (0,5 балла) и их родители (0,5 балла);
- обучаемые (1 балл), в том числе выпускники (0,5 балла);
- работодатели (1 балла).

Внутренние аудиты (проверки)

ОУ должно проводить внутренние аудиты (проверки) внутренних подразделений через запланированные интервалы времени. Должна быть установлена документированная процедура для определения ответственности и требований, связанных с планированием и проведением аудитов, ведением записей и составлением отчетов о результатах (1 балл).

Для проведения внутреннего аудита его необходимо подготовить и спланировать. Поэтому необходимо обращать внимание на следующее:

- официально (приказом ректора) назначена команда аудиторов (0,5 балла). Аудиторы не должны проверять свою собственную работу;

- команда аудиторов назначена из числа сотрудников, обученных проведению внутренних аудитов, имеются сертификаты о соответствующем обучении (1 балл);
- приказом ректора утвержден план проведения аудита в подразделениях (0,5 балла);
- считаем, что проводить внутренний аудит необходимо не только в основных подразделениях (деканаты, кафедры), но и во вспомогательных (отдел кадров, учебный отдел, центр занятости студентов и т.д.). То есть в план внутреннего аудита должны быть включены все подразделения ОУ, деятельность которых подпадает под действие системы качества (0,5 балла);
- подготовлены чек-листы для проведения аудита – своеобразный план (пункты) проверки конкретного подразделения ОУ (0,5 балла). Это необходимо в связи с тем, что аудиторы проверяют наличие документации системы качества на рабочих местах, работу по этой документации, записи по качеству, требуемые системой.
- по результатам проведенного аудита составлен акт проверки (0,5 балла). При этом если в проверяемом подразделении обнаруживаются несоответствия, то аудиторы должны отразить в акте данные несоответствия и указать основные причины наличия таких несоответствий (0,5 балла). Акт должен быть подписан главным аудитором, аудитором, руководителем проверяемого подразделения и предоставлен руководству ОУ (например, первому проректору по учебной работе – ответственному за внедрение системы качества в ОУ. Это необходимо не только для ознакомления, но и для планирования и принятия мер по устранению и предупреждению выявленных несоответствий (0,5 балла).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному показателю равно 10.

Анализ (оценка) данных

Для анализа (оценки) собранной информации могут привлекаться руководители различных подразделений ОУ (3 балла), профессорско-преподавательский состав (3 балла), вспомогательный персонал (3 балла). Участие различных групп персонала необходимо, так как это позволяет учесть мнение различных сторон и существенно повышает уровень объективности оценки и доверия к полученным результатам.

Одна и та же информация может оцениваться различными представителями ОУ, после чего необходимо провести процедуру согласования оценки по данной информации (1 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному показателю, равно 10.

Управление несоответствиями

В ОУ в обязательном порядке должна быть установлена документированная процедура для определения средств управления и соответствующей ответственности и полномочий для действий с несоответствующей продукцией (услугами) (2 балла).

То есть должна быть разработана документированная процедура для определения требований:

- к установлению несоответствий и их причин;
- к оцениванию необходимости действий в целях предупреждения появления несоответствий;
- к определению и осуществлению необходимых действий;
- к записям результатов предпринятых действий;
- к анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, должны поддерживаться в рабочем состоянии (2 балла).

По силе влияния на функционирование системы качества несоответствия подразделяются на существен-

ные и несущественные. Существенные характеризуются наличием серьезного недостатка, который отрицательно воздействует на результативность системы качества образования. Несущественные характеризуются однократным отклонением от требований системы качества образования. Следовательно, можно предположить, что систематическое отклонение от требований следует рассматривать как существенное несоответствие [1, с. 7].

ОУ должно предпринимать корректирующие действия в целях устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий. При выявлении несоответствия, должен быть подготовлен план корректирующих мероприятий по исправлению выявленных несоответствий (3 балл).

Для устранения выявленных несоответствий отводится определенный срок. Так же следует разработать предупреждающие действия, необходимые для того, чтобы выявленные несоответствия впредь не возникали. Или же возможность их возникновения должна быть сведена к минимуму (3 балл).

Таким образом, максимальное число баллов, присваиваемое по данному показателю, равно 10.

Улучшение

ОУ должно постоянно повышать результативность системы качества посредством использования политики и целей в области качества (3 балла), результатов аудитов (2 балла), корректирующих (2 балла) и предупреждающих действий (3 балла).

Важно понимать, что постоянное улучшение не всегда необходимым образом связано именно с постоянным улучшением продукции (услуги) или процесса. Его можно и следует применять также к системе качества как таковой.

Аудитору следует помнить, что было бы нереалистично ожидать, что ОУ осуществляет улучшения во всех потенциально возможных направлениях одновременно. Постоянное улучшение следует интерпретировать как повторяющуюся (шаг за шагом) деятельность. Оно означает, что ОУ, когда оно выявило возможности для улучшения, и когда оно такие улучшения считает обоснованными, решает, как эти улучшения могут быть реализованы.

Каждое улучшение будет требовать выделения ресурсов, среди которых может понадобиться установление приоритетов со стороны высшего руководства, особенно там, где необходимы инвестиции.

Как видим, максимальное число баллов, присваиваемое по данному показателю равно 10.

Проведем расчет весового значения пятого критерия системы качества (предполагая, что по всем показателям ОУ набрало максимальное число баллов), используя формулу 5.

$$K_5 = 0,25P_a + 0,25P_b + 0,25P_e + 0,25P_z, \quad (5)$$

где

K_5 – критерий 5 (измерение, анализ и улучшение);

P_a – показатель «а» (мониторинг и измерение);

P_b – показатель «б» (анализ (оценка) данных);

P_e – показатель «е» (управление несоответствиями);

P_z – показатель «з» (улучшение).

$$K_5 = 0,25 * 10 + 0,25 * 10 + 0,25 * 10 + 0,25 * 10 = 2,5 + 2,5 + 2,5 + 2,5 = 10,0$$

Балльную оценку состояния системы качества ОУ рассчитаем, используя формулу 1.

$$OSK = 0,2K_1 + 0,2K_2 + 0,2K_3 + 0,2K_4 + 0,2K_5 = 0,2x10 + 0,2x10 + 0,2x10 + 0,2x10 + 0,2x10 = 10.$$

Для оценки уровня совершенства системы качества образования разработаны специальные квалиметрические шкалы, которые вербально описывают пять упорядоченных «уровней совершенства». Этим пяти «уровням совершенства» поставлена в соответствие 10-балльная числовая шкала (от 1 до 10 баллов) [5, с. 12].

- Первый уровень (1-2 балла). ОУ находящиеся на данном уровне развития системы качества образования реализуют образовательную деятельность на приемлемом уровне, но только благодаря энтузиазму профессорско-преподавательского состава и вспомогательного персонала. Качество образования зависит только от квалификации и компетенции отдельных сотрудников, а, следовательно, изменяется в зависимости от присущих им знаний, навыков, в некоторых случаях – мотивации. Следовательно, на данном уровне трудно предсказать качество результатов деятельности ОУ.
- Второй уровень (3-4 балла). Система качества образования существует формально и никоим образом не влияет на качество результатов деятельности ОУ. ОУ не осознает практической пользы системы качества, не рассматривает деятельность в области качества как необходимую. То есть некоторые показатели системы качества разработаны, но не имеют практического применения. Например, реализуется обратная связь с потребителями, но эти действия, как правило, носят эпизодический характер. Полностью ни один из критериев оценки качества образования не разработан и не используется.
- Третий уровень (5-6 баллов). На данном уровне в ОУ, как правило, разработаны и внедрены показатели первого критерия оценки качества образования. Остальные критерии действуют не в полном объеме.
- Четвертый уровень (7-8 баллов). Система качества образования ОУ данного уровня реализует возможности для достижения достаточно высоких результатов своей деятельности, но не все показатели критериев оценки реализуются в полном объеме.
- Пятый уровень (9-10 баллов). Система качества ОУ работает эффективно, полностью реализуются возможности для достижения максимальных результатов в области качества. Но, тем не менее, необходимо реализовывать принцип «постоянное улучшение».

Предложенная нами методика оценки качества образования носит, конечно же, дискуссионный характер. Но, считаем, может использоваться сотрудниками ОУ для оценки качества образования с учетом того, что показатель качества для ОУ формулируется в соответствии с приказом Рособнадзора № 1938 от 30 сентября 2005 г. как показатель 1.2.3. «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» [4]. Также необходимость оценки качества мы видим в том, что управление качеством образования является по существу, составной частью процесса преподавания и получения знаний, оно способствует проведению критического самоанализа образовательного процесса, основанного на фактических данных [3, с. 15].

Степанова Вера Сергеевна
E-mail: otk@ael.ru

Литература

1. Внутренние проверки. Корректирующие и предупреждающие действия [текст] : СТО ХГАЭП 04-01-2007. Хабаровск : РИЦ ХГАЭП, 2007. 33 с.
2. Злобин Э.В., Мищенко С.В., Герасимов Б.И. Управление качеством в образовательной организации [текст]. Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. 88 с.
3. Национальный стандарт Российской Федерации системы менеджмента качества. Требования ГОСТ Р ИСО 9001:2008 [электронный ресурс] // URL: <http://files.stroyinf.ru/Data1/> (дата обращения: 11.10.2011).
4. Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений : приказ Рособнадзора от 30 сентября 2005 г. № 1938 (в ред. от 25 апреля 2008 г. № 885). [электронный ресурс] // URL: <http://www.lexed.ru/doc.php?id=2138#> (дата обращения: 15.10.2011).
5. Ященко В.В., Азарьева В.В., Круглов В.И., Пузанков Д.В., Соболев В. С., Степанов И.В., Степанов С.А. Методика оценки систем качества образовательных учреждений [текст]. СПб. : ООО «Балтияр», 2010. 88 с.

- 2008 №885). [electronic resource]. // URL: <http://www.lexed.ru/doc.php?id=2138#> (date accessed: 10/15/2011).
5. V.V. Yashchenko, V.V. Azareva, V.I. Kruglov, D.V. Puzankov, V.S. Sobolev, I.V. Stepanov, S.A. Stepanov. Methods of assessment of quality systems of educational institutions [text]. St Petersburg. LLC «Baltiyar», 2010. 88 p.

Keywords

Quality; academic quality assessment; criteria of quality assessment; Levels of Excellence Quality Systems.

Ключевые слова

Качество; оценка качества; образования; критерии оценки качества; уровни совершенства системы качества.

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы. Современные мировые тенденции характеризуются увеличением роли высшего образования в обществе. С одной стороны, высшее образование определяет по многим параметрам качество и уровень жизни, с другой стороны, - оказывает существенное влияние на экономический рост и повышение конкурентоспособности страны. В связи с этим повышение качества образования и эффективности работы образовательного учреждения (ОУ) является одной из важных государственных задач.

Практическая значимость заключается в разработке механизма оценки эффективности деятельности ОУ. Применение предложенного в работе инструментария оценки качества образования будет способствовать улучшению результатов деятельности образовательного учреждения.

Заключение: рецензируемая статья соответствует требованиям, предъявляемым к научным публикациям, рекомендована к изданию.

Рожков Ю.В., д.э.н., профессор ФГБОУ ВПО, «Хабаровская государственная академия экономики и права»

10.26. ASSESSMENT OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS

V.S. Stepanova, Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor, Head of Educational
Methodology Department

Khabarovsk State Academy of Economics and Law

The paper presents aspects of education quality, which can be used as an educational institution employees, and external auditors in the certification of quality management system.

Literature

1. Internal audits. Corrective and preventive actions [text]: SO KSAEP 01/04/2007. Khabarovsk: EPS KGAEI, 2007. 33 p.
2. E.V. Zlobin, S.V. Mishchenko, B.I. Gerasimov. Quality management in an educational organization [text]. Tambov: Thumb. statetech. Univ., 2004. 88 p.
3. National Standard of quality management system of the Russian Federation. ISO 9001:2008 [electronic resource] // URL: <http://files.stroyinf.ru/Data1/> (date accessed: 11/10/2011).
4. On approval of performance indicators and criteria for state accreditation of higher educational institutions: the order Rosobnadzor of September 30, 2005 №1938 (in the ed. April 25,