

УДК 378
ББК Ч 481

*Дулма Цырендашиевна Дугарова,
доктор педагогических наук, профессор,
Забайкальский государственный гуманитарно-педагогический
университет им. Н. Г. Чернышевского (Чита, Россия), e-mail: klimenko_tk@mail.ru*

Организационное развитие гарантии качества профессионального образования в вузе

В данной статье автор рассматривает организационное развитие гарантии качества профессионального образования вуза в процессе системы оценивания и системы аудита качества образовательных услуг. Характерными особенностями системы оценивания является: наличие органа по оценке качества; привлечение к экспертизе качества деятельности вуза не чиновников министерства, а квалифицированных специалистов в области менеджмента качества; выводы и отчёты по результатам экспертизы содержат не только констатацию выявленных недостатков, но и рекомендации по совершенствованию деятельности. Сертификация СМК ЗабГГПУ Ассоциацией Франции по нормам (AFNOR) в 2009 г. подтверждает наличие гарантии качества образовательных услуг. Аудит рассматривается как метод оценки сильных и слабых сторон внутривузовского механизма качества. Став дипломантом конкурса 2010 «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» Министерства образования и науки Российской Федерации, по результатам внешнего аудита ЗабГГПУ показывает потребителям свои гарантии качества образовательных услуг.

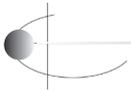
Ключевые слова: гарантия качества, система оценивания, аудит качества, менеджмент качества, образовательные услуги, экспертиза качества.

*Dulma Tsyrendashievna Dugarova
Doctor of Pedagogy, Professor,
Zabaikalsky State Humanitarian Pedagogical University
named after N. G. Chernyshevsky (Chita, Russia), e-mail: klimenko_tk@mail.ru*

Organizational Development of Professional Education Quality Assurance in High School

In this article the author examines the organizational development of quality assurance of professional university education in the system of evaluating and auditing the quality of educational services. The characteristic features of the evaluation system include the existence of a body to assess quality, involvement of skilled professionals in the field of quality management, not just Ministry officials, to examine the university activity quality, conclusions and reports on the findings of the examination with recommendations for improving operations, not just statements of the deficiencies identified. The certification of the ZabSHPU Quality Management System (QMS) by the French organization for standardization (AFNOR) in 2009 confirms the quality assurance of its educational services. Auditing is seen as a method of assessing the strengths and weaknesses of the internal university mechanism quality. According to the results of external auditing, being a diplomant of the 2010 Quality System of Training Graduates of Educational Institutions of Professional Education of the Russian Federation Ministry of Education and Science, ZabSHPU shows consumers its quality assurance of educational services.

Keywords: quality assurance, evaluation system, quality auditing, quality management, educational services, quality expertise.



Гарантия качества является ключевым понятием и категорией в мировой практике создания условий обеспечения качества высшего образования. Идея качественных гарантий восходит к результатам фактического опыта и в строгом смысле как теория в сфере образования недостаточно разработана.

Гарантия качества – это очень важная концепция «менеджмента качества», которая была введена в сферу образования во второй половине 80-х гг. XX века. В 1987 г. Международная организация по стандартизации (ISO) выпустила серию менеджмента качества и стандартов обеспечения качества ISO 9000, вследствие чего гарантии качества, в реальном смысле этого слова, стали более совершенными, системными, стандартизированными, последовательными, целесообразными и осуществимыми. Изначально гарантии качества ограничивались лишь сферой обобщения, в дальнейшем они постепенно распространились на весь процесс промышленного производства и эксплуатации, начиная с потребностей клиентов, включая проектирование, производство, тестирование и заканчивая процессом реализации и потребления товаров и услуг. Появившиеся в дальнейшем стандарты ISO 9000:2000 имели следующее значение: товар (включая услуги) и система менеджмента предприятия должны удовлетворять все заинтересованные стороны (потребителей, общество, сотрудников, инвесторов и поставщиков), а также обладать достаточной степенью доверия. Другими словами, в содержании понятия «гарантии качества» появился новый смысл: предоставление достаточных доказательств (обоснований), подтверждение того, что поставляемые товары и услуги удовлетворяют предъявляемым требованиям; подтверждение соответствия требованиям используемой системы, а также способность предоставить постоянные гарантии соответствия. Для этого необходимо в соответствии с определёнными критериями (стандартами) обеспечить внутренние и внешние гарантии качества производственной и коммерческой деятельности, сформировать совершенную систему обеспечения качества (**Quality Assurance System**) [1, с. 36–38].

В предисловии к русскому изданию разработанного Европейской ассоциацией гаран-

тии качества в высшем образовании документа «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве» слово «assurance» переводится и как «обеспечение», и как «гарантия». Уместно предположить, что словосочетание «обеспечение качества образования» должно означать процесс создания условий, способствующих качеству образования: обеспечения учебными ресурсами, инфраструктурой, учебными планами и программами. Смысл документа не в том, чтобы дать рекомендации, как обеспечить ресурсами учебный процесс, а в том, как объективно и обоснованно оценить результаты образования и тем самым гарантировать его качественный уровень [2, с. 4–8].

Понятие «European Higher Education Area» требует особого толкования, так как не сводится к географическому пониманию Европы. Понятие европейского пространства более широкое и предполагает расширение географических границ Европы в случае, если неевропейские страны проявят интерес и поддержат европейский процесс гармонизации образовательных систем.

Слово «standards» переводится однозначно, но его использование в разных странах различно. В англо-саксонской системе высшего образования стандарты образования определяют сами образовательные учреждения как пример «хорошей практики» и гарантии качества. Для многих стран Восточной Европы стандарт – это регламентированный минимально возможный (пороговый) уровень качества подготовки студентов. В предложенном документе стандарты носят описательный (рамочный) характер, и весь документ, как аналогичные документы международных сетей и ассоциаций, рассматривается как кодекс хорошей практики.

На основе вышесказанного можно сделать вывод о том, что значение «гарантии качества» шире, чем фраза «гарантировать качество», и стало самостоятельным понятием с определённым смыслом, которое включает в себя две основные мысли. Во-первых, содержание гарантии качества: мониторинг всего процесса производства и эксплуатации, это обычно относят к сфере внутренних гарантий качества; кроме того, существуют ещё и внешние гарантии качества, к которым от-



носят проверку и контроль предприятия поставщика, с целью проверки наличия средств производства и менеджмента качества, способных гарантировать качество производимых товаров и услуг. Во-вторых, это цель гарантий качества: обеспечение соответствия поставляемых товаров и услуг стандартам качества, предоставление потребителям свидетельств и доказательств качества.

Обеспечение гарантий качества образования в России в настоящее время определяется рядом аспектов, основные из них следующие:

- продолжается реальное снижение качества подготовки специалистов в российских вузах, несмотря на отдельные успехи;
- переход к комплексной оценке деятельности образовательных учреждений на базе утвержденного перечня показателей, включающего, в частности, и показатели наличия внутривузовских систем управления качеством образования;
- усиление конкуренции на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов, в том числе госзаказ на подготовку специалистов;
- вступление России в общее Европейское образовательное пространство (Болонский процесс), которое требует унификации процессов и гарантии качества образовательной деятельности;
- регулярное проведение конкурса Рособнадзора «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» и других региональных конкурсов по качеству.

В настоящее время наиболее применяемыми моделями обеспечения гарантий качества в ОУ являются: по ИСО 9001/ ГОСТ Р ИСО 9001, Типовая модель Рособнадзора, традиционная модель управления качеством ОУ, по модели конкурсов (региональных и федеральных).

Особенность разработки и внедрения СМК в Забайкальском государственном гуманитарно-педагогическом вузе связана как с внутренней гарантией качества, так и внешней гарантией качества высшего образования. Для разработки внутренних гарантий качества необходимо было сориентироваться в выборе модели системы.

В модели СМК, представленной в ИСО 9001:2008/ ГОСТ Р ИСО 9001–2008, свыше

200 обязательных требований. Стандарты и Директивы ENQA ч. 1 содержат ещё 70 требований, по которым необходимо обеспечить гарантии качества образования в рамках Болонского процесса. Но, несмотря на обилие требований, для успешного функционирования СМК их недостаточно. Нужны дополнительные требования, которые с учётом специфики должно сформулировать само ОУ, а это зависит от уровня подготовки специалистов в области качества [3].

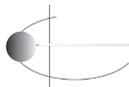
Пожелания потребителей и ситуация на рынке меняются с все возрастающей скоростью. Сейчас быстрые побеждают медленных. Поэтому ОУ должно быстро реагировать на эти изменения. Служба маркетинга в наших организациях, как правило, отсутствует, и нет опытных маркетологов по анализу рынка образования, также забывается о таких внутренних поставщиках и потребителях, как преподаватели предыдущих и последующих дисциплин в соответствии с основной образовательной программой, мало кто интересуется мнением жителей прилегающей к ОУ территории.

При разработке модели СМК ОУ необходимо учесть следующие особенности и недостатки существующих моделей.

1. Модель СМК по ИСО 9001 не описывает следующих видов деятельности:

- разработка стратегических документов (миссии, стратегии, видения). Предлагается сформулировать только политику и цели в области качества, а это тактические документы;
- лицензирование и аккредитация ОУ, сертификация СМК, внешние аудиты и проверки;
- финансово-экономическое обеспечение;
- создание информационной среды;
- информирование общества;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- социальная поддержка студентов и сотрудников;
- международная деятельность.

К тому же имеются определённые трудности по обозначению (идентификации) и связанному с этим отнесению этих видов деятельности к определённой группе в соответствии с принятой классификацией, а также



к определённому пункту ИСО 9001. Например, лицензирование и аккредитация, сертификация СМК, внешние аудиты и проверки, информирование общества, международная деятельность.

2. Реестр процессов Типовой модели СК ОУ не содержит таких процессов, как:

- менеджмент системы и процессов;
- управление документами и записями;
- планирование процессов жизненного цикла продукции;
- трудоустройство выпускников;
- внутренние аудиты: деятельности (продукции ОУ);
- метрологическое обеспечение.

Очень важный момент, сертификация по Типовой модели невозможна, так как отсутствует система сертификации и её составляющие:

- нормативный документ, на соответствие которому осуществлялась бы сертификация;
- установленные правила сертификации;
- сертифицирующие органы;
- аккредитованные аудиторы.

3. В стандартах и директивах ENQA, часть 1 ещё не реализованы части 2 и 3 этого документа (требования к органам по аккредитации ОУ и требования к органам, осуществляющим аккредитацию вышеупомянутых органов).

К недостаткам Стандартов и Директив ENQA следует отнести то, что они затрагивают в основном образовательную деятельность и не предъявляют требований к управлению вузом, наукой и инновациями. Поэтому рациональнее применять комплексную модель СМК, отвечающую требованиям:

- ИСО 9001/ ГОСТ Р ИСО 9001;
- Стандартов и Директив ENQA, ч. 1;
- Рекомендаций по Типовой модели системы качества ОУ;

– а также внешним и внутренним требованиям к образовательной (научной и инновационной, если они есть) деятельности.

В этом случае требования к СМК ОУ всех заинтересованных сторон будут учтены и такую модель можно сертифицировать как в России, так и за рубежом на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001/ ИСО 9001/ISO 9001.

Разработка внешних гарантий качества вуза в приграничном регионе Забайкальского

края основывается на Руководящих принципах ЮНЕСКО и Организации экономического сотрудничества по обеспечению качества в трансграничном высшем образовании.

В контексте Руководящих принципов термин «трансграничное высшее образование» означает высшее образование, получаемое в тех случаях, когда преподаватели, студенты, программы, учреждения/поставщики либо учебные материалы пересекают границы национальной юрисдикции. Оно охватывает широкий круг услуг, начиная от обучения в непосредственном контакте (в таких различных формах, как выезд студентов за рубеж и учёба в университетских городках за границей) и кончая дистанционным обучением (с использованием целого ряда технологий, включая электронное обучение).

Модель гарантии качества в условиях интернационализации высшего образования рассматривается на трёх уровнях в трансграничном высшем образовании:

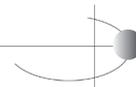
1. Наднациональный уровень, где за развитие эффективной системы управления качеством отвечают сетевые объединения агентств-посредников (Европейская сеть агентств по качеству, Европейский консорциум по Аккредитации и др.). Решение данной проблемы на мировом уровне координируют ОЭСР и ЮНЕСКО – здесь она приобретает новые черты, так как усложняется проблемой качества трансграничного образования.

2. Национальный уровень, предусматривающий процесс создания эффективной системы управления качеством, где вовлечены министерства, правительственные комиссии и специализированные агентства-посредники.

3. Институциональный уровень представлен университетами и их объединениями, является фундаментом для создания системы управления качеством, который имеет собственную специфику.

Трудности внедрения СМК связаны с неоднозначным толкованием требований. Они связаны с особенностями модельного стандарта на систему менеджмента качества (ИСО 9001:2008/ ГОСТ Р ИСО 9001–2008). Эти особенности одновременно обусловлены достоинством и недостатком стандарта.

Достоинство состоит в том, что требования стандарта носят общий характер и применимы для организации любого типа собственности и размера, выпускающей матери-



альную продукцию или оказывающей услуги. А недостаток – слишком общие требования к СМК. Поэтому персонал организации должен додумывать всю конкретику системы, а это требует высокой профессиональной подготовки как в теоретической части, так и в практической. Для реализации менеджмента качества нужны знания и опыт по многим дисциплинам: принципы, методы и инструменты менеджмента качества; образовательная, научная и инновационная деятельность ОУ; математика, статистика и теория вероятности; маркетинг; стандартизация; метрология; сертификация; делопроизводство; управление проектами; риск – менеджмент и др.

И самая главная трудность – это преодоление психологии людей, сложившихся стереотипов поведения. Необходима их мотивация, вовлечение в мир качества. Каждый работник должен осознавать свою роль в процессах, ему должны быть делегированы необходимые для его деятельности права, предоставлены ресурсы, обеспечена необходимая квалификация и только тогда он может принять на себя соответствующую ответственность.

Основные положения современного менеджмента качества заключаются в следующем:

- 1) принятие научно обоснованных решений на основе анализа полной и объективной информации, собранной и обработанной с помощью современных методов (включая статистические методы сбора и анализа данных);
- 2) отказ от авторитарного стиля руководства и переход к лидерству;
- 3) как можно более глубокое и полное делегирование полномочий на всех уровнях, сопровождаемое принятием определённой ответственности;
- 4) непрерывное всеобщее обучение.

Первое требование ИСО 9001 гласит, что для создания СМК требуется стратегическое решение в ОУ, которое начинается с тотального обучения. Так, например, программа обучения преподавателей, руководителей структурных подразделений в ЗабГГПУ включала следующие вопросы:

Тема 1. Модели гарантии качества в высшем образовании.

Тема 2. Международные стандарты ИСО серии 9000:2000.

Тема 3. Терминология и структура стандартов ИСО серии 9000:2000.

Тема 4. Роль системы менеджмента качества в общей системе гарантий качества.

Тема 5. Роль высшего руководства в разработке и внедрении СМК. Основные принципы и этапы построения СМК.

Тема 6. Процессный подход к менеджменту предприятия. Определение процессов, необходимых для СМК.

Тема 7. Документация системы менеджмента качества.

Тема 8. Аудиты системы менеджмента качества.

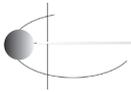
Тема 9. Анализ со стороны руководства.

Тема 10. Процедура сертификации СМК, проводимая аудиторами DQS.

Следующий шаг при создании СМК ЗабГГПУ предусматривал изучение потребностей образовательных услуг вуза, где применялся метод независимых экспертных оценок, экспертами выступали ведущие ученые и специалисты Российского государственного социального университета. Данные социологического опроса различных потребителей образовательных услуг в 2008–2009 гг. показал, что подавляющему большинству студентов, аспирантов и слушателей курсов повышения квалификации нравится учиться в университете, этот показатель достаточно высок и составляет 95,5 % от числа опрошенных. Каждому второму респонденту не просто нравится учиться в ЗабГГПУ, а «очень нравится» учиться в вузе – 51,5 %.

Распределение ответов респондентов на вопрос по категориям потребителей позволило выявить, что в целом студенты, аспиранты слушатели ПК высоко оценивают обучение в ЗабГГПУ. Больше всего нравится в вузе учиться студентам (97,1 %). Среди слушателей подготовительных курсов 95 % удовлетворены обучением в вузе, среди аспирантов – 83,3 %, что на 14 % ниже показателя удовлетворенности студентов. В некоторой степени это обусловлено тем, что почти около 10 % аспирантов затруднились ответить на поставленный вопрос.

Качество обучения в ЗабГГПУ соответствует требованиям современного рынка труда, 87,3 % респондентов отмечает, что обучение по избранной ими специальности в вузе учитывает изменяющиеся требования рынка труда. Распределение ответов респондентов



по категориям потребителей показывает, что в целом обучение студентов, аспирантов и слушателей ПК ведется в соответствии с требованиями современного рынка труда. Позицию – «обучение полностью соответствует требованиям» отметили 28,5 % студентов, 38,9 % аспирантов, 35 % слушателей ПК. Позицию – «скорее соответствует» отметило почти 60 % студентов, 60 % слушателей ПК.

Таким образом, мониторинг показателей удовлетворённости внутренних потребителей качеством услуг, предоставляемых Забайкальским государственным гуманитарно-педагогическим университетом имени Н. Г. Чернышевского, является информационной основой для непрерывного, последовательного и регулярного совершенствования качества предоставления образовательных услуг, перехода к системе управления в соответствии с требованиями международных стандартов образования.

Распространение в ЗабГГПУ единого подхода к созданию систем менеджмента качества на основе требований стандарта ISO 9001 позволило получить международное признание системы управления вуза на основе процедуры сертификации (установления соответствия требованиям стандарта), выполняемой независимой организацией – органом по сертификации. Один из принципов этой системы – принятие решений на основе фактов – предполагает процедуру оценки результатов и параметров процессов для последующей корректировки отклонений.

Забайкальский государственный гуманитарно-педагогический университет на основе процедуры сертификации (установления соответствия требованиям стандарта) получил в 2009 г. сертификат Ассоциации Франции по нормам (AFNOR), европейского лидера по стандартизации, участника международного проекта ЕС по сертификации преподавателей PROCERTU. Сертификат AFNOR за № 2009/34874 удостоверяет, что система менеджмента качества ЗабГГПУ для следующих областей деятельности: разработка и предоставление услуг в области высшего и дополнительного образования, учебно-воспитательная и научная работа, осуществление международной деятельности – проверена и признана соответствующей требованиям стандарта ISO 9001:2008.

Министерство образования и науки России с конца 90-х гг. XX в. проводит целенаправленную политику повышения качества подготовки специалистов, конкурентоспособности отечественного образования, распространения современных методов управления. Благодаря его усилиям многие вузы приступили к совершенствованию своих систем управления, приведению их в соответствие с требованиями международных и государственных стандартов, в том числе стандартов ИСО 9000 и критериев национальных премий по качеству [4].

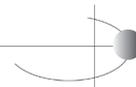
В развитие этой деятельности впервые в 2000 г. Минобразования РФ приказом № 839 от 22.03.2000 г. объявило конкурс, который первоначально назывался «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов». Основные задачи конкурса:

- стимулирование деятельности образовательных учреждений в области самоконтроля качества профессионального образования;
- разработка предложений и рекомендаций по развитию систем качества в образовательных учреждениях;
- содействие в развитии систем управления качеством для проведения самооценки деятельности образовательных учреждений и совершенствования процессов контроля качества подготовки выпускников. Кроме того, самооценка деятельности вуза является способом сопоставить свою деятельность по обеспечению качества подготовки специалистов с идеальной моделью работы вуза.

Каждый участник конкурса, прошедший самооценку и написавший отчёт по критериям конкурса, получает мотивированное заключение не менее трёх экспертов, где выделяются сильные стороны вуза как по потенциалу, так и по достигнутым результатам, а также формулируются области для улучшения деятельности вуза.

При разработке и совершенствовании модели отраслевого конкурса и руководства для его участников учитывались требования, изложенные в следующих документах:

- Модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM);
- «Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования на территории Европы», разработанные Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования;



– Стандарты по менеджменту качества серии ISO 9000:2000.

Процедура проведения конкурса аналогична конкурсу на соискание Премии Правительства РФ в области качества и регламентируется Положением и Руководством для участников конкурса, которые ежегодно корректируются Техническим секретариатом и утверждаются Рособрнадзором.

Организацию и проведение конкурса осуществляет Технический секретариат. Координацию основных этапов по проведению конкурса – Совет конкурса, в составе которого руководители Минобрнауки России, Рособрнадзора, ректоры и проректоры ведущих вузов. Ежегодно Технический секретариат организывает специальные трёхдневные семинары для вузов-конкурсантов.

Семинары предусматривают:

1. Обучение основным принципам создания, использования и совершенствования вузовских систем качества, в том числе базирующихся на международных стандартах ИСО серии 9000 и на принципах всеобщего управления качеством (TQM).

2. Разъяснение сущности модели конкурса.

3. Обучение представителей вузов-участников методикам оценки составляющих критериев разработанной модели.

4. Проведение экспресс-самооценки.

5. Анализ отчётов, представленных на конкурс в предыдущие годы, с целью выявления сильных сторон и областей для улучшений и последующего их разбора.

6. Изучение структуры отчёта по самооценке текущего года, его содержания, а также правил оформления.

7. Обсуждение вопросов организационного характера. Конкурс проводится в два этапа. На первом этапе осуществляется экс-

пертная оценка отчётов образовательных учреждений (ОУ). По результатам экспертизы первого этапа проводится отбор ОУ для участия во втором, финальном этапе конкурса, в котором оценивается их деятельность на местах, то есть проверяются данные и доказательства, приведённые в отчёте.

Экспертизу отчётов конкурсантов и проведение обследования финалистов осуществляют экспертные комиссии – группы специально подготовленных экспертов из Москвы, Санкт-Петербурга, Рязани, Томска, Ростова, Красноярска, Казани и других городов. По результатам обследования финалистов экспертные комиссии представляют в Технический секретариат заключение с указанием окончательной оценки деятельности вузов. По результатам экспертизы отчётов конкурсантов и обследования финалистов на местах Технический секретариат предоставляет в Совет конкурса предложения по победителям конкурса. Победители утверждаются Советом конкурса по итоговой оценке, включающей экспертизу отчёта и обследование на месте.

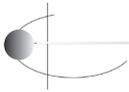
По результатам независимой экспертизы, проведённой Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки в рамках конкурса 2010 г. Министерства образования и науки Российской Федерации «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования», ЗабГГПУ стал дипломантом конкурса.

Самооценка деятельности вуза в процессе подготовки отчёта на конкурс Рособрнадзора «Система качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» содействует развитию систем управления и совершенствованию процессов контроля качества подготовки выпускников.

Список литературы

1. Гарантии качества профессионального образования: сб. метод. материалов, тезисов и ст. участ. форума / под общ. ред. М. Ф. Королёва; отв. за вып. В. Романькова. М.: РАГС, 2010. Т. 2. 384 с.

2. Лицензирование и государственная аккредитация образовательных учреждений профессионального образования: сб. законод. и нормат. правовых док.: в 3 ч. Йошкар-Ола: Учебно-консульт. центр, 2010. Ч. 3. Болонский процесс. Гарантия качества образования. 156 с.



3. Методика подготовки к сертификации системы менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями ISO 9001: метод. пособие / Л. А. Громова [и др.]; под ред. В. П. Соломина. СПб.: Акад. исследования культуры, 2008. 229 с.

4. ИСО 9000–2000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: http://www.stroyoffis.ru/gost_kacestvo/iso_9000_2000/iso_9000_2000.php (дата обращения: 15.11.2011).

Статья поступила в редакцию 10.12.2011 г.