

По нашему мнению, среднее профессиональное образование позволяет рассматривать подготовку компетентного специалиста с позиции ценностей российской культуры, помогает выйти на новое понимание качества образования, включающего не только усвоение предметного содержания, формирование коммуникативных, управленческих компетенций, но и развитие ценностно-нравственной сферы будущего специалиста.

Список литературы

1. Байденко В. И. Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентного подхода) / В. И. Байденко // Высшее образование в России. 2004. № 11. С. 17–22.

2. Болина М. В. Формирование социокультурной компетентности будущего учителя: диссертация ... кандидата педагогических наук / М. В. Болина. Челябинск, 2000. 176 с.

3. Слостенин В. А. Введение в педагогическую аксиологию: учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений / В. А. Слостенин. Москва: Академия, 2003. 192 с.

4. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно ориентированной парадигмы образования / А. В. Хуторской // Народное образование. 2003. № 2. С. 58–64.

УДК 378.1:005.6

Е. Д. Колегова

E. D. Kolegova

ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

Russian State Vocational Pedagogical University, Yekaterinburg

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

MONITORING OF THE EDUCATION QUALITY: PROBLEMS AND POSSIBLE SOLUTIONS

Аннотация. Уточняются понятия «качество образования» и «мониторинг качества образования», обосновывается актуальность создания системы мониторинга как инструмента для принятия эффективных управленческих решений в сфере гарантий качества, место мониторинга в системе менеджмента качества»

ва вуза. Показано, что для эффективной организации мониторинга целесообразно использование процессного подхода как одного из основополагающих принципов менеджмента качества. Сформулированы предложения по отбору критериев и показателей, характеризующих объекты мониторинга, приведены примеры показателей, которые могут использоваться для оценки процессов и их результатов.

Abstract. This article clarifies the concept of «quality education» and «monitoring the quality of education», the relevance of such a system as a tool for effective management decisions in the field of quality assurance, substantiates the place of monitoring the quality management system of the university. It is shown that the effective organization of monitoring is advisable to use a process approach, as one of the fundamental principles of quality management. The proposals for selection criteria and indicators characterizing objects monitoring are formulated and the examples of indicators that can be used to assess the processes and their results are presented.

Ключевые слова: качество образования, система менеджмента качества образования, процессный подход, мониторинг образовательного процесса, критерии и показатели.

Keywords: quality of education, the quality management system of education, process approach, monitoring of the educational process; criteria and indicators.

Реализация федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, в основе которых лежит компетентностный подход, сопровождается комплексом кардинальных преобразований как в самом образовательном процессе, так и в оценке его качества. В частности, в соответствии со ст. 28 «Компетенции, права, обязанности и ответственность образовательной организации» Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ от 29.12.2012 г. № 273) к компетенции образовательной организации относится обеспечение функционирования *внутренней системы оценки качества образования* в образовательной организации.

Это означает перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на базе национальной системы аккредитации на внутреннее оценивание качества деятельности образовательной организации. В связи с этим создание и обеспечение функционирования системы внутривузовского мониторинга качества образования следует рассматривать как обязанность вуза по обеспечению *гарантии качества* и ставить законный вопрос: насколько объективна и качественна такая оценка?

В системном исследовании качества высшего образования приоритетными являются проблемы определения самого понятия «качество подготовки специалистов с высшим образованием», его нормы, критерии и оценка.

Вопросами стандартизации в области качества занимается Международная организация по стандартизации (ISO), в стандартах которой качество трактуется как совокупность свойств и характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности [5]. Применительно к образованию под *объектом* следует понимать *качество подготовки*. Соответственно, под *удовлетворением установленных и предполагаемых потребностей* – *удовлетворение потребностей в качестве подготовки* тех субъектов деятельности, которые являются потребителями предоставляемых вузом образовательных услуг. В роли потребителей, как правило, выступают государство, абитуриенты и их родители, преподаватели и студенты, работодатели, предприятия и организации, общество в целом.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» под *качеством образования* понимается комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения *планируемых результатов* образовательной программы.

Все это позволяет утверждать, что качество подготовки определяется *удовлетворенностью* представителей различных социальных групп, взаимодействующих в системе профессионального образования. При этом образование для каждой социальной группы потребителей образовательных услуг обладает разной ценностью, что приводит к различным представлениям о качестве подготовки. Так, например, в системе высшего образования для государства важным является развитие национальной экономики, соответствие качества подготовки выпускников требованиям ФГОС. Администрацию вуза в первую очередь интересуют показатели качества, связанные с процентом отчислений, числом неуспевающих студентов, результатами государственной итоговой аттестации. Студент воспринимает качество образования как подготовленность к получению престижной работы на рынке труда после окончания вуза и успешному продвижению по

карьерной лестнице. Преподаватель определяет качество с позиций академической подготовленности каждого студента и отдельных учебных групп в предыдущий период (входной контроль), оценивает умения обучающихся применять знания при решении практических задач, нестандартно мыслить и ответственно относиться к учебному процессу (текущий контроль). Для работодателя качество образования – это востребованность выпускников на рынке труда, быстрая адаптация их к реальной профессиональной деятельности.

Таким образом, создаваемая система мониторинга качества образования вуза должна удовлетворять информационные потребности (в отдельных случаях противоречивые) всех заинтересованных сторон.

Большинство вузов России в основу создания внутренних механизмов гарантии качества образования закладывают модель системы менеджмента качества (СМК), базирующуюся на требованиях стандартов серии ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2008) [6]. Использование такой модели предполагает соблюдение следующих основополагающих принципов TQM (*Total Quality Management*): ориентация на потребителя; лидерство руководства; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение деятельности; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Центральным принципом данной модели является *процессный подход*, под которым понимается систематическая идентификация и менеджмент процессов, функционирующих в организации, включая их взаимодействие. При этом под *процессом* понимается совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующих «входы» в «выходы» [5].

Главным преимуществом применения процессного подхода является обеспечение непрерывности управления на «стыках» отдельных процессов, функционирующих в организации. Это достигается объединением всех процессов организации в единую систему (принцип системного подхода к менеджменту).

Стандарт включает четыре группы процессов: 1) деятельность руководства; 2) менеджмент ресурсов; 3) менеджмент основных процессов; 4) измерения, анализ и улучшения.

В системе менеджмента качества четвертая группа процессов (собственно мониторинг) занимает особое место. С одной стороны, она обладает относительной самостоятельностью, поскольку включает в себя проведение внутренних аудитов, управление несоответствиями, организацию выполнения корректирующих и предупреждающих действий, а с другой – охватывает все остальные процессы (виды деятельности) вуза, выступая в качестве одного из основных источников информации об их состоянии.

Решение любых задач, связанных с мониторингом и оценкой качества в сфере высшего образования, требует *системного подхода* к анализу и оценке образовательного процесса как основного вида деятельности университета.

Как показали результаты анализа имеющихся по данному вопросу многочисленных исследований, понятие *мониторинга* не имеет однозначного толкования, так как изучается и используется в различных сферах научно-практической деятельности, где применяется с различными целями, но при этом обладает общими характеристиками и свойствами.

Наиболее общее определение мониторинга формулируется следующим образом: *мониторинг* (лат. *monitor* – предостерегающий) – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля или прогноза.

Мониторинг может использоваться и как способ исследования в различных областях знаний, и как способ обеспечения управления своевременной, объективной и достоверной информацией.

Под мониторингом качества высшего образования понимается комплексное функционирование специальной системы, предназначенной для наблюдения, измерения, оценки, анализа и прогноза в сфере качества высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы, как совокупности ее актуальных внутренних и внешних связей) [4].

Такое определение мониторинга позволяет рассматривать его и как процесс, и как систему.

Как *процесс* мониторинг качества образования может быть представлен в виде совокупности следующих подпроцессов более низкого уровня [2]:

- сбор данных о состоянии заранее определенных объектов;
- статистическая и аналитическая обработка собранных данных;
- предоставление информации о результатах обработки (конечной информации) ее непосредственным потребителям для принятия необходимых управленческих решений (принцип принятия решений, основанного на фактах);
- хранение информации.

Как *система* мониторинг качества образования в вузе представляет собой совокупность признаков: цель и задачи, объекты и предметы, критерии и показатели оценки, программа мониторинга.

Целью мониторинга является получение полной и достоверной информации о текущем состоянии всех видов деятельности вуза, необходимой для принятия обоснованного *управленческого решения*, направленного на установление, обеспечение, улучшение и поддержание необходимого качества во всех сферах деятельности вуза в соответствии с предъявляемыми требованиями к качеству результата, качеству процесса, качеству образовательной системы со стороны государства, общества, студентов и их родителей, преподавателей, работодателей.

Достижение этой цели может быть осуществлено по трем основным направлениям [3]:

- мониторинг качества процессов, функционирующих в вузе;
- мониторинг качества результатов деятельности вуза;
- мониторинг удовлетворенности всех групп потребителей (внутренних и внешних).

Цель мониторинга можно считать достигнутой, если предоставленная информация является полной, достоверной и своевременной. Определение задач осуществляется таким образом, чтобы в своей совокупности они обеспечивали достижение конечной цели.

В качестве *объектов мониторинга* могут выступать различные материальные (вещественные) и информационные объекты, а также

люди и группы людей (абитуриенты и их родители, студенты, персонал вуза), работодатели (руководители предприятий и организаций, для которых осуществляется подготовка будущих выпускников). Мониторинг оправдывает свое предназначение в том случае, если он обеспечивает руководство всех уровней управления вузом информацией не столько о конечных результатах, сколько о *состоянии* тех факторов, которые в наибольшей степени оказывают влияние на конечные результаты деятельности вуза.

Общепризнано, что к числу таких факторов относятся:

- качество основных профессиональных образовательных программ (ОПОП);
- качество образовательной среды;
- качество профессорско-преподавательского состава (ППС);
- качество обучающихся;
- качество процессов реализации ОПОП (образовательный процесс).

С другой стороны, декомпозиция структуры качества образовательного процесса позволяет выделить в нем следующие элементы педагогической системы, влияющие на качество [1]:

- качество планирования и организации процесса обучения;
- качество содержания образования;
- качество применяемых образовательных технологий;
- качество результатов образования (качество образованности и воспитанности личности).

Каждая из этих составляющих также имеет сложную структуру и может быть декомпозирована на более низкие уровни.

Представим перечень процессов и видов деятельности, подлежащих измерению и оценке в рамках мониторинга, разработанные на основе изложенных выше рассуждений.

1. Качество управления деятельностью вуза:

1.1. Распределение ответственности и полномочий.

1.2. Анализ результатов мониторинга со стороны руководства и принятие решений, основанное на фактах.

1.3. Информирование общества.

1.4. Удовлетворенность ППС: организацией образовательного процесса, доступностью информации, распределением полномочий в руководстве, социальной обеспеченностью производственного процесса, возможностью самореализации, условиями взаимодействия с администрацией, возможностью повышения уровня педагогического мастерства, социально-психологическим климатом в коллективе.

1.5. Удовлетворенность обучающихся: взаимодействием с администрацией факультета / вуза, организацией внеучебной деятельности, социальными условиями, психологическим климатом в группе.

2. Качество содержания образования:

2.1. Проектирование и разработка ОПОП, включая проектирование фонда оценочных средств (ФОС) для итоговой государственной аттестации (ИГА) выпускников.

2.2. Проектирование и разработка учебно-методических комплексов дисциплин, включая проектирование ФОС для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

2.3. Разработка совместно с потенциальными работодателями квалификационных требований, компетентностной модели выпускников.

3. Качество педагогической деятельности:

3.1. Квалификация педагогических работников.

3.2. Профессиональная компетентность преподавателя, инновационная направленность его деятельности.

3.3. Качество программно-методического обеспечения учебных дисциплин, реализуемых преподавателем, включая проектирование ФОС по дисциплине.

3.4. Качество проведения учебных занятий.

3.5. Качество научной и организационно-методической деятельности.

3.6. Удовлетворенность обучающихся характером психолого-педагогического взаимодействия с преподавателями университета.

4. Качество применяемых технологий обучения:

4.1. Использование интерактивных образовательных технологий в процессе обучения.

4.2. Качество инновационных информационно-компьютерных технологий.

5. *Качество результатов обучения:*

5.1. Довузовская подготовка и прием студентов (потенциал абитуриентов).

5.2. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.

5.3. Результаты ИГА.

5.4. Удовлетворенность обучающихся: организацией образовательного процесса, информационным и учебно-методическим обеспечением, организацией внеучебной деятельности; отдельная группа вопросов анкеты посвящена оценке мотивации на профессиональную деятельность.

5.5. Удовлетворенность работодателей.

5.6. Удовлетворенность выпускников.

Предметом мониторинга являются свойства (состояние) исследуемых объектов в определенные моменты времени и происходящие с ними *конкретные изменения*. Это означает, что важен не только анализ отдельных количественных и качественных показателей измерения, но и их *динамика*.

Формирование *перечня критериев и показателей* является одним из наиболее сложных и ответственных этапов разработки внутривузовской системы мониторинга качества образования. С одной стороны, критерии и показатели должны адекватно отражать свойства объектов мониторинга, имеющих, как правило, сложную структуру, состоящую из взаимосвязанных и взаимодействующих элементов. С другой стороны, информация, полученная на основе анализа этих показателей, должна быть удобна для восприятия и однозначно интерпретируема.

Ориентиром при разработке критериев и показателей являются аккредитационные показатели, перечень которых утвержден приказом Минобрнауки России (от 02.09.2011 г. № 2253); показатели конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования»; показатели проведения мониторинга вузов, утвержденные приказом Рособнадзора (от 14.07.2014 г. № 1085); критерии и показатели модели совершенствования деятельности вуза [3] и пр., а также показатели, уже используемые в практической деятельности вуза.

Для организации системы внутреннего мониторинга необходимо провести тщательный отбор критериев и показателей, уточняя при этом смысл каждого [2]:

- во-первых, отбираемые показатели должны отражать состояние процессов и иных объектов мониторинга, их свойства, характеристики, которые прямо или косвенно влияют на качество конечных результатов образовательной деятельности вуза;

- во-вторых, совокупность показателей должна обеспечивать руководство университета (факультета, кафедры) информацией, достаточной для принятия эффективного управленческого решения. При этом необходимо подчеркнуть, что речь идет о *минимально* необходимой достаточности общего количества показателей;

- в-третьих, поскольку многие показатели, используемые в практической деятельности вуза, могут истолковываться по-разному, необходимо предельно четко определить содержание понятий, лежащих в основе принимаемых показателей.

В целом можно сказать, что показатели должны быть конкретными, измеримыми, однозначно понимаемыми всеми участниками мониторинга, адекватными целям управления качеством образования и минимально достаточными для достижения заявленных целей.

Источниками информации для расчета критериев и показателей мониторинга качества образования являются результаты внутрисеместровой и промежуточной аттестации студентов, итоговой государственной аттестации выпускников; результаты тестирования, анкетирования, различного рода опросов, рейтинг обучающихся; отчеты структурных подразделений, участвующих в образовательном процессе; результаты внутренних и внешних аудитов, данные государственной статистической отчетности и пр.

В качестве примера можно привести следующие показатели оценки результатов, которые могут использоваться для характеристики качества:

- 1) потенциала принимаемых в вуз абитуриентов:

- проходной балл единого государственного экзамена;
- минимальный и максимальный балл ЕГЭ абитуриентов, поступивших на бюджетную и внебюджетную формы обучения;

- доля абитуриентов, прошедших обучение по программам довузовской подготовки;
- доля абитуриентов, прошедших обучение по программам довузовской подготовки и зачисленных в вуз;
- средний конкурс при поступлении;
- процент отсева студентов первого курса, в том числе по неуспеваемости;
- удовлетворенность слушателей подготовительных курсов организацией учебного процесса;
- удовлетворенность абитуриентов организацией приемной компании в образовательной организации.

2) обучающихся:

- доля студентов, получивших «хорошо» и «отлично» по результатам экзаменационных сессий по курсам, специальностям, направлениям, циклам дисциплин;
- процент студентов, своевременно сдавших зачет по производственной практике;
- процент обучающихся, несвоевременно вышедших на сессию;
- процент обучающихся, отчисленных за академическую неуспеваемость;
- средний балл итоговой государственной аттестации (ИГА) выпускников по направлениям подготовки;
- процент обучающихся, получивших оценку «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» на ИГА;
- процент обучающихся, участвующих в работе студенческого научного общества.

Следует заметить, что в число ключевых критериев деятельности вуза, безусловно, должен входить уровень сформированности и востребованности компетенций выпускников, который можно измерить при помощи таких показателей, как «процент трудоустройства выпускников по направлению подготовки», «занимаемые выпускниками должности», «удовлетворенность работодателей *профессиональной компетентностью* выпускников» и пр.

Таким образом, формирование системы внутривузовского мониторинга качества образования – необходимая составляющая современного менеджмента высшей школы. Показателем эффективности

мониторинга должно стать повышение качества образования как результата, как процесса, как системы. Однако это возможно лишь с использованием современных методов менеджмента качества при условии совершенствования деятельности вуза в целом и самого образовательного процесса в частности. К сожалению, приходится констатировать, что стремление большинства вузов к повышению качества образования носит в настоящее время декларативный характер. Причины кроются в инертности мышления, приверженности старым методам работы, недостаточной квалификационной подготовке администрации и преподавателей к нововведениям.

Для того чтобы мониторинг стал действенным инструментом, он должен стать элементом СМК, построенной на принципах TQM, современных достижениях менеджмента качества. Только тогда результаты мониторинга станут основой для инновационной деятельности всех участников образовательного процесса.

Список литературы

1. Белова С. Н. Организационная структура системы оценивания качества образовательного процесса в вузе: новое видение / С. Н. Белова // Знание. Понимание. Умение. 2008. № 4. С. 120–125.

2. Кучер С. Н. Организация внутреннего мониторинга качества образования в образовательном учреждении / С. Н. Кучер, Т. М. Гозман; Алт. краевой ин-т повышения квалификации работников образования. Барнаул, 2011. 145 с.

3. *Методические* рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петерб. гос. электротехн. ун-та, 2006. 408 с.

4. Селезнева Н. А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-доклад / Н. А. Селезнева; Исслед. центр пробл. качества подгот. специалистов. 2-е изд., доп. Москва, 2002. 95 с.

5. *Системы* менеджмента качества. Основные положения и словарь: ГОСТ ISO 9000–2011. Москва: Стандартинформ, 2012. 28 с.

6. Системы менеджмента качества. Требования: ГОСТ ISO 9001–2008. Москва: Стандартинформ, 2008. 55 с.