

В. Г. Лобанов, И. Т. Заика

РАЗРАБОТКА МОДЕЛИ ОЦЕНКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АККРЕДИТАЦИИ

V. G. Lobanov, I. T. Zaika

Exploitation of quality management system's estimation model in universities for goals of state-operated accreditation

The article is considered national politics in the area of surety of quality education's guarantee, such as more active support for universities on legislative level. The authors are touched on question about output rating model, assuring authenticity and accuracy of estimate system of quality management in universities.

Частью политики государства в области обеспечения гарантий качества образования в соответствии с Болонской декларацией является более активная поддержка вузов на законодательном уровне. В 2002 г. в показатели государственной аттестации и аккредитации вузов введен показатель «Внутривузовская система качества», а в 2006 г. он изменен на показатель «Результативность внутривузовской системы обеспечения качества». Решение проблем получения надежных результатов оценивания системы менеджмента качества (СМК) вуза направлено на повышение уровня доверия к российскому образованию со стороны студентов, представителей работодателей и общественности стран, подписавших Болонскую декларацию, а также аккредитационных агентств ENQA, которыми разработаны стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования в Европейском регионе.

Реакция вузов на действия регулирующих органов усилила внимание к проблемам определения и измерения качества образования. По этим направлениям в вузах ведется планомерная работа, результатом которой являются разнообразные современные и перспективные методические, организационные и управленческие решения. В течение последних лет среди вузов России растет интерес к стандартам серии ISO 9000 : 2000 (42 вуза России из 620 аккредитованных вузов Российской Федерации получили сертификат на СМК), к применению модели конкурса Рособнадзора и Рособразования «Системы обеспечения качества подготовки специалистов» (МИСиС), экспресс-моделей МИСиС и ЛЭТИ для образовательных учреждений, экспресс-модели EFQM для высшего образования,

разработанной консорциумом европейских вузов TRIS в 2003 г., модели EFQM для университетов, разработанной Шеффилд Халам университетом в 2003 г., базовой модели совершенства EFQM, модели премии Правительства РФ в области качества и других моделей, разработанных и используемых вузами (ИГЭУ, ЯрГУ) для целей совершенствования. Существующее разнообразие подходов и методов ни в коей мере не идет вразрез с провозглашенными целями моделей. Однако следует отметить, что различное применение моделей, основанных на единых фундаментальных концепциях, затрудняет анализ результативности систем обеспечения качества образования, несмотря на наличие соответствующего показателя государственной аккредитации. Это сказывается на выработке регулируемыми органами механизмов гарантии качества образования, главная задача которых – обеспечение уверенности в действенности СМК посредством внедрения сопоставимых критериев и надежных и точных оценочных процедур.

Когда движение за качество в вузах стало набирать силу и вузы начали применять стандарты ISO серии 9000, а также модели национальных, отраслевых и региональных премий по качеству, появилось осознание того, что проблемой является система и небезразлично то, в каком состоянии она находится. При применении стандартов серии ISO 9000 : 2000 наблюдается разнообразие подходов, что является препятствием в той или иной степени для их однозначного понимания и применения вузами. В то же время Рособнадзор не без оснований с осторожностью относится к сертификатам на системы качества, полученные вузами, и не учитывает нали-

чие сертификата на СМК при оценке показателя государственной аккредитации. Эта осторожность основана на данных о том, что практическая сертификация систем менеджмента качества в России, к сожалению, реализуется не без недостатков, являющихся следствием отхода некоторых органов по сертификации от принципов, на которых она должна строиться. Одним из главных проявлений этих недостатков является выдача сертификата соответствия стандарту на СМК при фактическом отсутствии такого соответствия. Речь идет о формальном внедрении стандарта, когда все требования выполнены, система сертифицирована, а результат работодателями и студентами не ощущается. Следовательно, в современных условиях наличие в вузе сертификата на систему менеджмента качества не может обеспечить потребителям гарантии качества предоставляемых вузом образовательных услуг. Результативное участие вузов в конкурсе отраслевой премии по качеству является весомым аргументом при прохождении процедур комплексной оценки. В то же время сам конкурс больше похож на внешний аудит, поэтому при оценивании в рамках государственной аккредитации внешняя атрибутика наград за качество должна быть заменена тщательным и планомерным самообследованием вуза при личном участии высшего руководства вуза и руководителей среднего звена.

С целью определения единых подходов при построении систем качества вузов для поддержки внешних процедур оценивания по решению Совета по координации управления качеством высшего профессионального образования в рамках сетевого проекта консорциумом вузов (ЛЭТИ, МИСиС, ТПУ, СибГТУ) была разработана типовая модель системы качества вуза, обеспечивающая отраслевую конкретизацию требований к процессам, показателям, процедурам и продукции системы качества вуза. Решением Совета по координации управлением качеством образования от 21.12.05 г. применение типовой модели системы качества вуза носит рекомендательный характер, что, однако, предполагает выработку модели и методики оценки ее применения в вузах для целей государственной аккредитации.

Система менеджмента качества представляет собой совокупность элементов, включающих процессы вуза, организационную структуру, документы, методики и ресурсы. Взаимодействие этих элементов – это то, что заставляет систему работать, но оно же одновременно усложняет

оценку. По этой причине эффективная оценка системы имеет три составляющие:

- модель оценки системы, т. е. перечень показателей оценки, обеспечивающих системный подход;
- команды, взявшие на себя труд по оценке системы;
- приемлемые для культуры вуза методы и инструменты, которые можно использовать, чтобы глубоко и объективно оценить систему, от выбора которых зависит то, как применяется модель оценки. Практика показывает, что в большинстве случаев неэффективность очень хороших моделей кроется в их неправильном применении и отсутствии эффективных и приемлемых технологий этого применения.

Лучший отечественный и зарубежный опыт применения моделей оценки показывает преимущества базовой модели EFQM как основы для построения модели оценки для целей государственной аккредитации. Базируясь на современных принципах TQM, модель должна также учитывать требования стандартов и директив ENQA и представления об открытых «мягких» системах, каковой является вуз, а эффективная оценка – сопровождаться процессами самооценки, базирующимися на методах, обеспечивающих надежные результаты. Это разрешит проблемы неопределенности критериев и шкал их оценки, повысит эффективность процедуры государственной аккредитации.

Для разработки модели оценки и технологии ее применения был проведен сопоставительный анализ моделей оценки и методов самооценки на уровне принципов, критериев и их весовых коэффициентов, процессов, процедур и инструментов оценки на соответствие их следующим требованиям, обеспечивающим цели государственной аккредитации:

1. Нацеленность модели оценки на системные изменения в деятельности вузов и их инновационное развитие.
2. Фундаментальность концепций модели оценки, интеграция их с принципами менеджмента качества и ENQA.
3. Системность показателей модели.
4. Направленность модели на развитие системы лидерства в вузе и процессное управление.
5. Точность групповых экспертных оценок и минимизация степени расхождения индивидуальных оценок внешних экспертов.
6. Наличие схемы признания (ранжирование вузов по полученным результатам оценки).
7. Нацеленность на обучение высшего руко-

водства навыкам обеспечения качества образования и его личное участие в самооценке.

8. Низкая трудоемкость для экспертов и большая трудоемкость для вузов.

9. Точность, объективность, достоверность и представительность результатов самооценки.

10. Снижение рисков невыполнения программ самооценки и обследования.

11. Диагностический характер модели оценки.

12. Воспроизводимость процесса самооценки в любом вузе.

13. Соответствие методов самооценки культуре вуза.

Критерии всех моделей и определяющие их фундаментальные принципы отражают те важные отраслевые и региональные аспекты, с которыми приходится сталкиваться их пользователям. Системный подход наиболее полно отражен в базовой модели EFQM, а среди отраслевых моделей он наиболее реализован в модели Минобрнауки России, как более всего тяготеющей к базовой модели EFQM. Наиболее детализированы ключевые требования к процессам в экспресс-моделях EFQM (TRIS) и ЛЭТИ.

Для премиальных моделей EFQM и Минобрнауки России характерны:

- полное встраивание логики RADAR в оценку каждой составляющей;

- гибкое применение весовых коэффициентов критериев при подсчете общей оценки в баллах;

- гибкий характер соотношения между группами критериев;

- примерно одинаковая процедура организации и проведения оценки, включающая заочную оценку по материалам вуза, принятие решения о выходе на следующий этап, обследование конкурсантов на местах, окончательное рассмотрение оценки техническим секретариатом, принятие решения о победителях;

- схема оценки предусматривает ранжирование победителей по уровням.

Что касается самооценки, то определенная методология частично просматривается в моделях EFQM, ЛЭТИ и МИСиС, а в более явном виде – в модели Минобрнауки России.

Проведенный сопоставительный анализ содержания критериев моделей позволил сделать следующие выводы:

- модель лидерства, т. е. используемые в вузе характеристики, по которым узнаются лидеры, в явном виде не просматривается;

- различное представление о сети процессов вуза;

- понятие ключевых процессов не реализовано;

- наиболее полно концепция процессного подхода (цикл PDCA) реализована в модели Минобрнауки России;

- различная степень использования логики оценки.

Полученные результаты сравнения легли в основу разрабатываемой модели, в которую были встроены принципы и содержание стандартов и директив ENQA с учетом фундаментальных принципов менеджмента качества, заложенных в японских стандартах на самооценку TR Q 0005 : 2003. Фундаментальные концепции, заложенные в разработанную модель, реализуются в виде качественных показателей, разделенных на две группы.

Группа показателей «Возможности» охватывает то, как действует вуз, группа показателей «Результаты» охватывает достижения вуза, которые вытекают из показателей «Возможности». Показатели модели отражают философию деятельности образовательного учреждения и принципы построения его системы менеджмента.

Составляющие группы показателей «Возможности» позволяют более детально провести анализ возможностей вуза. В свою очередь, составляющие группы «Результаты» позволяют понять, в полной ли мере вуз определяет, что важно для его потребителей и других заинтересованных сторон, и насколько полно он оценивает свои результаты.

Существенное отличие модели оценки и ее содержания от других известных моделей состоит в том, что в ней отсутствуют финансовые показатели. Это связано с особенностями процедуры комплексной оценки, в которой эти показатели рассматриваются более детально. Кроме того, отсутствие финансовых показателей говорит о том, что получение прибыли не является главной целью деятельности вуза.

Для достижения наибольшего эффекта от применения системного подхода во всех показателях количество составляющих уменьшено, однако сами составляющие охватывают большее число областей, т. е. деятельность по показателям рассматривается более широко (на концептуальном уровне), с необходимой степенью детализации, указанной в опросных листах. Применение такого подхода сможет облегчить самооценку и повысить ее эффективность.

Модель значительно дополнена составляющими, относящимися к лидерству и реализации

его модели в вузе, вовлечению персонала, управлению технологиями. Последний аспект тесно взаимосвязан с концепцией самообучающейся организации, каковую и представляет вуз. Это, в свою очередь, затрагивает вопросы вовлеченности персонала, в частности работы в командах людей, которые обладают необходимыми способностями, прошли надлежащее обучение и могут действовать в соответствии с принципами и базовыми ценностями вуза и познавательной деятельности. Расширение показателей, связанных с лидерством и вовлеченностью персонала, нужно для того, чтобы модель интерпретировалась в вузе именно в этом ключе, пока эти аспекты перестанут недооцениваться. В содержании показателей усилен акцент на ключевые виды деятельности и их развертывание – ключевые стратегии и процессы и на ключевых партнеров.

Основной акцент в группе показателей «Результаты» сделан на измерении вузом «прямого голоса» (восприятия) всех заинтересованных сторон и на сравнении их результатов с результатами собственных оценок. Например, проводя маркетинговые акции по набору на обучение, вуз использует различные каналы доведения информации до потенциальных обучающихся и их родителей (пресса, интернет-сайт, телевидение, дни университета в других регионах, посещение школ, колледжей, предприятий и организаций, выставки и презентации, издание рекламных брошюр и пр.). При этом стратегия и сценарий проведения мероприятий, распределение ресурсов зависят от конкретных контрольных цифр набора. Как правило, хороший вуз к концу приемной кампании измеряет эффективность маркетинговой стратегии, для чего им используются заранее установленные показатели результативности. Однако не всегда даже самая хорошая и тщательно просчитанная стратегия достигает своих целей. Погрешности могут быть обусловлены неполнотой или недостоверностью данных и их источников, неправильным распределением ресурсов или даже отсутствием подразделений и должностных лиц, осуществляющих такой анализ. Результатом неправильного анализа может быть неточно составленный обобщенный портрет нового потребителя образовательной услуги, а последствием – впустую растроченные ресурсы. Так, последние исследования показывают, что современный потребитель уже не проявляет автоматической лояльности к известным брендам: информация о вузе как об объекте предоставления образовательных услуг уже не имеет для него былой ценности. Зная это, руководство вуза может скор-

ректировать подходы к распространению информации, структуру и каналы ее распространения. Результаты такой корректировки могут быть ощутимы в период приемной кампании, когда потребители голосуют «кошельком», – это опосредованно может также рассматриваться как их прямой голос.

Такое сравнение в наибольшей степени характеризует адекватность применения измерительных инструментов в вузе (содержание анкет и процесс анкетирования и опросов, процессы анализа результатов анкетирования и принятия решений), позволяющих максимально сблизить оценки восприятия с собственными оценками вузом этого восприятия.

Для определения степени интеграции разработанной модели с требованиями стандартов и директив ENQA были использованы элементы технологии развертывания функции качества QFD на основе объединения матрицы потребительских требований с матрицей приоритетов. В качестве прямого голоса потребителей рассматривалось содержание стандартов и директив ENQA, которые были предварительно ранжированы по важности группами потребителей в лице студентов и работодателей. Применение корреляционного анализа в сочетании с экспертными методами позволило доказать гипотезу о наличии корреляционных зависимостей внутри модели и полном встраивании требований ENQA, а полученные данные ранжирования в совокупности с методами причинно-следственного анализа были учтены при расчете веса показателей и их составляющих (см. табл.).

Как следует из таблицы, показателю «Лидерство» придан вес 13 %, поскольку общеизвестно, что если первое лицо вуза не заинтересовано в наличии СМК, то ее просто не будет.

Показателю «Политика и стратегия» присвоен вес 9 %, это означает, что в настоящее время, пусть локально, имеет место осваивание методов и инструментов стратегического планирования в вузах. Так, большинство вузов располагает соответствующими службами, которые применяют различные аналитические методы. Кроме того, как следует из откликов вузов – участников премиальных конкурсов, практика применения этих методов, в том числе собственно самооценки, признана большинством вузов эффективным инструментом для разработки долгосрочных и краткосрочных планов. Надо полагать, что запущенные процессы разработки политики и стратегии в вузах будут совершенствоваться.

Структура и содержание модели

Показатель и его составляющие	Весомость показателя, %	Весомость группы показателей, %
1. ЛИДЕРСТВО	13	Возможности
1.1. Лидерство на разных уровнях	6,5 (0,5)	55
1.2. Вовлечение лидеров	6,5 (0,5)	
2. ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ ВУЗА	9	
2.1. Изучение и использование информации для разработки политики и стратегии	3 (0,33)	
2.2. Разработка и актуализация ключевых стратегий	3 (0,33)	
2.3. Определение ключевых процессов для развертывания ключевых стратегий	3 (0,33)	
3. ПЕРСОНАЛ ВУЗА И ОБУЧАЕМЫЕ	11	
3.1. Управление персоналом	2,2 (0,30)	
3.2. Управление компетентностью персонала	2,2 (0,30)	
3.3. Вовлечение персонала и обучаемых	2,2 (0,30)	
3.4. Общение персонала и обучаемых с администрацией вуза	2,2 (0,30)	
3.5. Поощрение персонала и обучаемых	2,2 (0,25)	
4. ПАРТНЕРСТВО И РЕСУРСЫ	9	
4.1. Определение и стимулирование ключевых партнеров	2,25 (0,25)	
4.2. Управление образовательными технологиями	2,25 (0,25)	
4.3. Управление наукоемкими технологиями и интеллектуальной собственностью	2,25 (0,25)	
4.4. Управление информационными технологиями для реализации политики и стратегии	2,25 (0,25)	
5. ПРОЦЕССЫ ВУЗА	13	
5.1. Проектирование и управление процессами в целях реализации политики и стратегии	5,2 (0,4)	
5.2. Улучшение процессов на основе инноваций, творческой активности персонала и обучаемых и лучшего опыта	7,8 (0,6)	
6. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ РАБОТОДАТЕЛЕЙ	15	Результаты
6.1. Результаты восприятия	11,25 (0,75)	45
6.2. Результаты деятельности	3,75 (0,25)	
7. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА И ОБУЧАЕМЫХ	9	
7.1. Результаты восприятия	6,75 (0,75)	
7.2. Результаты деятельности	2,25 (0,25)	
8. РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ ОБЩЕСТВА	9	
8.1. Результаты восприятия	2,25 (0,25)	
8.2. Результаты деятельности	6,75 (0,75)	
9. КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	12	
9.1. Результаты деятельности по процессам	6 (0,5)	
9.2. Результаты деятельности по продукции	6 (0,5)	
Итого	100	100

Вес показателя «Персонал вуза и обучаемые» (11 %) говорит о том, что если преподаватели, сотрудники и обучаемые не вовлечены в орбиту

системы менеджмента качества, то все усилия руководства будут сведены на нет. Вовлечение предполагает некую активную роль, в отличие,

например, от участия, под которым подразумевается выполнение поручений (хотя и безукоризненное) и пр. Переход от «участия» к «вовлечению» происходит постепенно, и достичь успеха на этом пути можно только путем разработки системы мотивации, основную роль в которой играет внутреннее непрерывное обучение всех категорий персонала и делегирование им полномочий. К сожалению, внутренним обучением в вузах часто пренебрегают, а делегирование полномочий ограничено рамками должностных инструкций.

Невысокий вес показателя «Партнерство и ресурсы» (9 %) говорит о налаженной в вузах системе партнерских отношений, имеющих стратегическую направленность. Кроме того, во всех вузах созданы развитые информационные системы (локальная вычислительная сеть, электронный документооборот, управление различными базами данных, тематическая библиотечная сеть, Интернет и пр.).

Эффективность процессного подхода общеизвестна и давно доказана. Однако несмотря на то, что в вузах понимают его преимущества, процессы описаны в соответствующих документах, проводятся внутренние и внешние аудиты СМК, маловероятно, что внедряется система улучшения процессов, охватывающая как определение возможностей для улучшения, так и стимулирование и поощрение персонала за их внедрение. Высокий вес показателя — 13 % говорит о наличии проблемных областей в управлении и улучшении процессов вуза.

Ориентация на работодателей и рынок трудовых ресурсов есть в любом вузе. Следует, однако, различать эту ориентацию как следствие прямых контактов с работодателями (например, при целевой подготовке) и как следствие работы по формированию трудовых ресурсов региона (например, при наборе на бюджет или сверх контрольных цифр). Вес этого показателя (15 %) означает фактическую и документально доказанную ориентацию вуза на работодателей. Практика показывает, что используемые в вузах различные способы и методы сбора такой информации не всегда надежны с точки зрения получения достоверных результатов. Особую значимость эта информация имеет для разработки долгосрочных и краткосрочных планов во всех сферах деятельности вуза, развития партнерских отношений и пр. Кроме того, наличие эффективных каналов обратной связи с работодателями служит также дополнительной рекламой вуза, его информационной открытости и доступности.

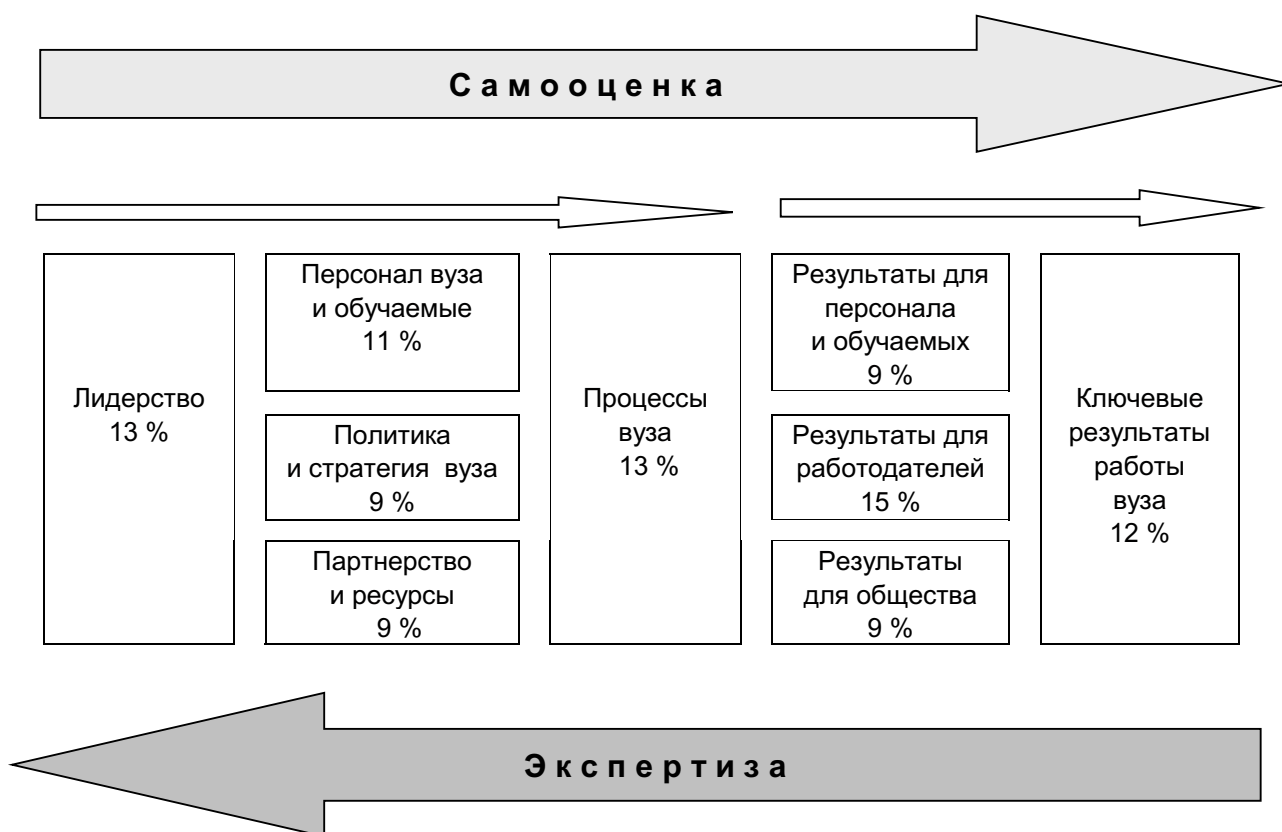
К настоящему времени в вузах возрос интерес высшего руководства к удовлетворенности преподавателей и сотрудников своей работой, начато освоение методов обследования, разработано достаточно много методик выявления их удовлетворенности. Кроме того, анкетирование персонала в вузах не является вынужденной необходимостью для подгонки под заведомо высокие баллы, а, как правило, проводится для диагностики кадровой политики. Вместе с тем результаты обследований не всегда становятся предметом открытых обсуждений в вузах, зачастую в полном объеме они доступны только ограниченному кругу руководителей. Это значит, что хотя руководство с пониманием относится к результатам исследований, но воспринимает их достаточно болезненно. Невысокий вес показателя (9 %) убеждает, что мнение персонала стало ценным источником информации для изыскания возможностей улучшений в вузе.

Относительно невысоко в общей схеме оценки (9 %) оценивается показатель «Результаты для общества». Миссия любого вуза налагает на него определенные обязательства перед обществом, и вузы активно участвуют в общественной жизни региона и научно-образовательного сообщества. Поэтому не следует переоценивать результаты воздействия вуза на общество в сравнении с весом других показателей модели.

Высокий весовой коэффициент показателя «Ключевые результаты» (12 %) подтверждает его важность. Ключевые результаты являются визитной карточкой вуза для всех заинтересованных сторон, и любой вуз должен стремиться к наибольшей степени их адекватности применяемым подходам, чтобы продемонстрировать свою конкурентоспособность и обеспечить лидерство в научно-образовательной среде.

Структура модели показана на рисунке. Любые количественные значения показателей в данной модели исключены. Основная роль весовых коэффициентов заключается в установлении приоритетов и ценностей применяемых подходов и результатов, которые эксперты сочтут наиболее приемлемыми и полезными для реализации политики вуза в контексте государственной политики в области обеспечения качества высшего образования.

Поскольку выводы о взаимозависимости показателей модели базировались на применении экспертных методов и являются, по сути, приближенными, статистический анализ корреляционных зависимостей элементов такой открытой системы, как вуз, возможен только пос-



Организационный профиль модели оценки СМК вуза для целей государственной аккредитации

ле широкой апробации модели и математико-статистической обработки отчетных данных. Так, например, показателями с низким уровнем корреляции можно будет пренебречь, т. е. не включать их в модель или включить в другие показатели модели, имеющие с ними сильную связь.

Кроме того, модель должна чутко реагировать на изменения внешней среды, а именно принимать во внимание факторы конкуренции и состояния рынка, влияющие на соответствие оценок требованиям, предъявляемым вузу обществом в лице Рособрнадзора. Это означает необходимость уточнения в процессе апробации модели не только весовых коэффициентов показателей, но и их содержания.

Литература

1. 2006 The EFQM Excellence Model [Электрон. ресурс]: официальный сайт Европейского фонда менеджмента качества EFQM. Режим доступа: www.efqm.org
2. EFQM Excellence Model Higher Education Version 2003. Centre for Integral Excellence, Sheffield Hallam University, 2003.

3. Комплексная оценка высших учебных заведений: Учеб. пособие / В. Г. Наводнов, Е. Н. Геворкян, Г. Н. Мотова, М. В. Петропавловский. Москва; Йошкар-Ола: Изд-во Науч.-информ. центра гос. аккредитации, 2001. 192 с.

4. Конти Т. Возможности и риски при использовании моделей делового совершенства // Стандарты и качество. 2003. № 1. С. 76–81.

5. Конти Т. Почему не полностью используется потенциал самооценки? // Методы менеджмента качества. 2003. № 3. С. 4–11.

6. Маслов Д. В., Мазалецкая А. Л., Студ К. Модель EFQM в российском университете // Методы менеджмента качества. 2005. № 12. С. 21–25.

7. Менеджмент качества в сфере образования // ИСО 9000+14000. Дайджест: Ежекварт. прилож. к журн. «Стандарты и качество». 2003. № 3. С. 24–32.

8. Method for Quality Improvement of Higher Education, TRIS – EFQM – model version 4.2, May 2003, TRIS-group [Электрон. ресурс]: официальный сайт Europees Platform Onderwijs Kwaliteit (ЕРОК). Режим ограниченного доступа: www.epok.org

9. Приказ Рособрнадзора от 30.09.2005 № 1938 «Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений».

10. Руководство для участников конкурса 2006 года «Системы обеспечения качества подготовки специалистов» / В. П. Соловьев, А. И. Кочетов, О. В. Блинкова, В. И. Галеев. М.: Изд-во МИСиС, 2006. 25 с.

11. Самооценка вуза с использованием интернет-технологий [Электрон. ресурс]: федеральный портал «Качество и образование». Режим доступа: www.tqm.spb.ru/smk

12. Соболев В. С., Степанов С. А., Щербаков А. Ю., Азарьева В. В. Результаты пилотной апробации методики самооценки вуза на базе новой модели СМК [Электрон. ресурс]: федеральный портал «Качество и образование». Режим ограниченного доступа: www.tqm.spb.ru/smkpage.shtml

13. Стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования в Европейском регионе [Электрон. ресурс]: федеральный портал «Качество и образование». Режим доступа: www.tqm.spb.ru/smkpage.shtml

14. Учебно-методическое пособие по модели курса «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» / Сост.: В. П. Соловьев, А. И. Кочетов, О. В. Блинкова; Моск. ин-т стали и сплавов. М.: Изд-во МИСиС, 2001. 18 с.

Н. Ш. Никитина, Н. В. Николаева

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ



N. Sh. Nikitina, N. V. Nikolaeva

Monitoring and quality estimation of the process of educational benefits in university

The article presents the main ideas of complex monitoring and quality assessment of educational services at university. Monitoring and quality assessment model is described, monitoring objects are selected.

Постановка задачи. Решение любых задач, связанных с мониторингом и оценением качества в профессиональном образовании, как правило, требует целостного системного видения процесса подготовки специалистов как основного результата деятельности вуза. Материал настоящей статьи представляет собой продолжение работы, опубликованной в журнале «Университетское образование: практика и анализ» [1] и посвященной разработке модели мониторинга и оценки качества процессов оказания образовательных услуг. Рассматривая вопросы, связанные с качеством образования, следует говорить о качестве нормативной базы, ресурсов (челове-

ческих, материальных, учебно-методических, информационных и пр.), процессов (учебного, научного, информационного, управления и пр.), результатов, системы социального партнерства и пр. При этом объектом мониторинга может быть любой компонент системы либо этап процесса подготовки специалиста, начиная с анализа потребностей заинтересованных сторон и заканчивая оценением удовлетворенности потребителей. В данной работе представлены основные идеи процесса создания модели комплексного мониторинга и оценки качества образовательных услуг. Для создания модели мониторинга необходимо выделить ключевые этапы в сис-