



## СПЕЦИАЛЬНОСТЬ КАК ОБЪЕКТ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ПОДХОД

**П.В.Лепин, Л.А.Барахтенова, В.В.Крашенинников, А.Д. Герасев,  
В.М.Кравцов, К.Б.Умбрашко, Е.В.Добровольская**

Предложен аналитический подход к описанию специальности как основного процесса модели системы менеджмента качества. Это позволяет выделить и проанализировать организационные (структура ↔ взаимосвязи) и функциональные характеристики (или индикаторы) процесса, а в дальнейшем провести сравнительные оценки отклонений как каждого индикатора, так и их совокупности от стандарта (ГОСТ, ИСО) в реальном времени.

*Ключевые слова и словосочетания:* специальность, модель системы менеджмента качества, структурные и функциональные характеристики, индикаторы.

На фоне интенсивного реформирования социально-экономической сферы в нашей стране понятие “качество высшего образования” приобретает все большую остроту и актуальность. Традиционно оно ассоциируется с понятиями “результат”, “процесс”, “система” и рассматривается в двух аспектах:

– сбалансированное соответствие высшего образования разнообразным требованиям потребителей (обучаемые, родители, работодатели, государство);

– качество подготовки специалистов с высшим образованием.

Как известно, Берлинское коммюнике, с момента подписания которого в сентябре 2003 г. Россия “вошла” в Болонский процесс, подчеркивает: “Качество высшего образования лежит в основе построения европейского пространства высшего образования”. Министры образования пришли к соглашению, что к 2005 г. в каж-

дой из сорока стран – участниц должны существовать национальные системы обеспечения качества, отвечающие требованиям европейских стандартов [1-4] (рис.1):

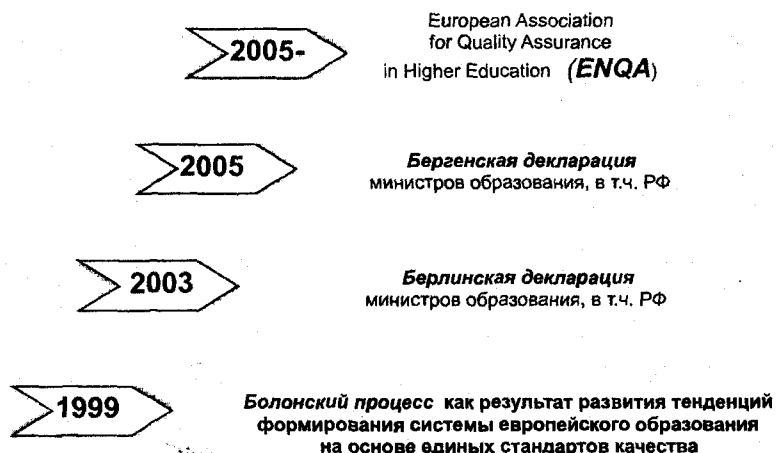


Рис.1. Динамика развития европейской системы обеспечения гарантий качества образования

Основные положения European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA):

- *Заинтересованность* студентов, сотрудников и общества в целом в высоком качестве высшего образования.
- *Ответственность* поставщиков высшего образования за гарантию его качества.
- *Защищенность интересов* общества, касающихся качества высшего образования.
- *Непрерывное улучшение и развитие* качества образования.
- *Эффективность организационных структур*, обеспечивающих качество образования.
- *Прозрачность и использование* внешней экспертизы процессов гарантий качества.
- *Необходимость соответствия* внешней оценки качества своим целям.

В Российской Федерации построение современной системы обеспечения качества высшего образования началось с принятия Закона “Об образовании” (от 10 июля 1992 г. №3266-1), а также

Закона «О высшем и послевузовском образовании» (от 29 августа 1996 г. №125-ФЗ), где были даны понятия лицензирования, аттестации и аккредитации вузов, заложены основы для разработки процедур, документально прописанных в Положении «О государственной аккредитации высшего учебного заведения» (утверждено Постановлением Правительства РФ от 2 декабря 1999 г. №1323) и Положении «О лицензировании образовательной деятельности» (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 октября 2000 года № 796) (рис.2).

Как известно [5], к настоящему времени в России сложилась необходимая инфраструктура органов, вовлеченных в процесс государственной аккредитации вузов, определены сферы их ответственности:

- *Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки* (Рособрнадзор) – функция стратегического управления всей системой оценки качества образования в РФ.



Рис.2. Динамика развития российской системы обеспечения гарантий качества образования

- *Управление лицензирования, аттестации и аккредитации* – управленческие функции, обеспечение работы Аккредитационной коллегии и экспертных комиссий.

- *Экспертные комиссии* – внешняя оценка деятельности вузов на основе результатов самообследования.

- *Аккредитационная коллегия* – общественно- государствен- ный орган, рассматривающий материалы, представленные вузами к аккредитации.

- *Главный экспертный центр* – сопровождение работы экс- пертных комиссий по лицензированию и аттестации.

- *Центр государственной аккредитации* – информационно- методическое обеспечение процедуры государственной аккреди- тации вузов.

- *Информационно-методический центр по аттестации ву- зов и центр тестирования* – экспертиза соответствия учебных планов и качества подготовки студентов требованиям государ- ственных стандартов.

Основными этапами обеспечения гарантий качества образо- вания являются:

- *Лицензирование* – оценка гарантии образовательного уч- реждения (ОУ) на организацию и обеспечение ведения образова- тельной деятельности.

- *Аттестация* – оценка гарантии ОУ обеспечить достаточ- ный уровень качества реализации образовательных программ и их соответствия требованиям ГОС.

- *Аккредитация* – оценка гарантии ОУ обеспечить достаточ- ный уровень аккредитационных показателей, обеспечивающий подтверждение вида и типа ОУ – свидетельство о государственной аккредитации ВУЗа (с.33 “Закон об образовании”).

Гарантии качества в системе образовании обеспечиваются че- рез различные виды деятельности:

- *планирование* – формирование стратегии, политики и свя- занных с ними целей и требований к качеству образования;

- *управление* – решение оперативных задач по выполнению требований к качеству образования;

- *оценка* – формирование уверенности в том, что требова- ния к качеству образования будут выполнены;

- *улучшение* – повышение способности выполнить требова- ния к качеству образования.

Согласно последним требованиям Рособrnадзора РФ (Пр. № 1938 от 30 сентября 2005 г. Зарегистрировано в Минюсте РФ 19.10.2005 г. рег. № 7092) при проведении аттестационной экспертизы вуза обязательно определяется уровень развития системы качества образовательного учреждения и оценка ее эффективности. Основные принципы, на которых строится система менеджмента качества (СМК) вуза, совпадают с основными принципами менеджмента серии ГОСТ Р ИСО 9000-2000 [6-8], а также имеющимися рекомендациями [9-11] и заключаются в следующем:

- *Ориентация на потребителя* – вузы зависят от своих потребителей (обучающиеся, родители, работодатели, общество, государство). Это определяет необходимость учета их требований и ожиданий, а также организацию и проведение мониторинга удовлетворенности.

- *Ответственность (лидерство) руководства* – обеспечение единства цели и направлений деятельности вуза, создание внутренней творческой среды, где сотрудники в полной мере могут реализовать свой творческий потенциал, будучи вовлеченными в достижение целей и решение задач ОУ в области качества образования (обмен опытом, информацией, анализ и др.).

- *Вовлечение всех сотрудников* – опора на профессиональные и технологические компетенции сотрудников, их мотивацию по вовлечению в улучшение деятельности и рациональному использованию имеющихся ресурсов.

- *Процессно-ориентированный подход* – управление всеми видами деятельности как процессом. Это влечет за собой менеджмент всего комплекса ресурсов (обеспечение, кадры, инфраструктура, среда), выделение и описание основных процессов. В последнем случае необходимы регламентация ответственности, инвентаризация, документирование процессов.

- *Системный подход к менеджменту* – выявление, понимание и управление взаимосвязанными процессами (жизненный цикл продукции) как системой, выделение организационного, пространственно-временного и функционального элементов структуры системы.

- *Постоянный мониторинг* (измерение ↔ анализ ↔ улучшение) является ключевым фактором регуляции СМК с целью раз-

работки корректирующих мероприятий по управлению несоответствиями, постоянного улучшения и принятия управленческих решений на основе анализа получаемых результатов.

В обобщенном виде СМК можно представить в виде модели (рис.3), где четко обозначены основные элементы, которые согласно стандартам серии ГОСТ Р ИСО ассоциируются с понятием “процесс”. К каждому процессу составляется соответствующая карта описания, где представлены виды и уровни требований (табл.1).

В настоящее время в НГПУ интенсивно реализуются следующие виды работ по созданию СМК и развитию отдельных ее элементов:

1. *Формирование организационной структуры СМК (“вертикаль”)*:

- создан Координационный совет по аккредитации при Ректоре;
- назначен проректор по аккредитации, отвечающий за обеспечение гарантий качества подготовки специалистов;
- назначены заместители руководителей – менеджеры по качеству.



Рис.3. Модель СМК

Карта типичного процесса в СМК

Требования	
Вид	Уровни
Требования к владельцу (руководителю процесса)	Полномочия Ответственность Профессиональная компетентность
Границы процесса	Организационная структура Функциональная структура Пространственно-временная структура Информационная структура
Регламентирующие документы	Законодательная и нормативная база Локальная нормативная база (внутренние стандарты) Должностные инструкции Методическая база Система актуализации документов
Выходы из процесса (выпускник)	Определение границ пользователей Требования к продукции Спецификация требований Регламентация и закрепление ответственности на этапах выхода Система контроля качества на выходе
Входы в процесс (абитуриент)	Определение границ пользователей Требования к поставщикам продукции Спецификация требований Регламентация и закрепление ответственности на этапах входа Система контроля качества на входе
Ресурсы	Типология и регламентация ресурсов Спецификация требований к каждому типу ресурсов Закрепление ответственности

Основные показатели	Типология, регламентация и постоянное использование на практике Типология и регламентация услуг процесса Типология и регламентация показателей процесса Система сбора, анализа и использования данных удовлетворенности потребителей процесса
---------------------	--

2. *Формирование пространственной структуры СМК* (“горизонталь”):

- многоуровневое обучение персонала, в том числе: всеобуч для всех, тестологи, менеджеры по качеству, внутренние аудиторы.

3. *Формирование функциональной структуры СМК* (“деятельность”):

- разработка доктрины качества;
- методическое сопровождение – “библиотека качества”;
- обучающие семинары по разработке компьютерных тестов;
- система измерения показателей основных процессов;
- нормативная база (стандарты качества на рабочее место, в т.ч. рабочее место преподавателя, учебные ресурсы (УМК) и др.).

4. *Формирование фонда качества и развитие материальной базы:*

- сеть специализированных компьютерных классов для тестирования и автоматизированного анализа потоков информации;
- внутреннее образовательное пространство (Интранет);
- система автоматизированного управления (электронный документооборот);
- система материального поощрения персонала.

5. *Информационная поддержка:*

- на страницах журнала “Вестник педагогических инноваций” организована специальная рубрика “Модели и технологии менеджмента качества образования”;
- открытое обсуждение на форумах:



- II Международная научно-практическая конференция “Пути к совершенству через менеджмент качества” (Москва, 2006);

- рабочее совещание проректоров вузов Сибирского федерального округа “Типовая модель качества и проблемы формирования единого образовательного пространства педагогических вузов Сибири” (2006 г.).

Согласно требованиям стандартов серии ГОСТ Р ИСО в СМК объектами изучения и оценки выступают те или иные процессы деятельности вуза, когда собственно процесс рассматривается как совокупность видов деятельности. Это дает основание выделить основные процессы деятельности и считать их основными объектами СМК. Логика функционирования вуза убеждает в том, что основным процессом в нем является реализация гарантий качества подготовки по специальности. Из этого следует, что специальность выступает как важнейший объект СМК.

Основные характеристики объекта СМК (в данном случае специальности) – те характеристики ресурсов, условий и содержания (хода реализации) процессов, на основании которых оцениваются и этапы, и гарантии обеспечения качества подготовки специалистов (о чем было сказано выше).

Нами предложен метод построения модели СМК на основе комплексного анализа специальности (*аналитический подход*). В основу метода положено определение ключевых характеристик объекта, которые являются индикаторами качества; каждый индикатор имеет количественное выражение (% , балл). Такой подход позволяет выделить и проанализировать организационные (структура и взаимосвязи), пространственно-временные и функциональные (с учетом критерия минимизации) элементы, что дает основание провести сравнительные оценки отклонений как каждого индикатора, так и их совокупности от стандарта в реальном времени на основе корректных статистических методов (рис.4).

Описание каждого индикатора согласуется с требованиями описания процесса по стандартам серии ГОСТ Р ИСО и логикой модульно-рейтинговой оценки; верхнее значение определено стан-

дартом. Ниже приведены некоторые типичные примеры описания индикаторов специальности (табл.2).

В заключение следует отметить, что представленная в статье модель и технология ее реализации отражают единые подходы при комплексной оценке деятельности вуза, а потому при определенной доработке и апробации могут использоваться в процедуре как оценки, так и сертификации СМК, что особенно значимо для гуманитарного образования. Спецификой гуманитарного образования является сложность определения критериев качества в части конкретности, измеряемости, стандартизации. Это обусловлено предметом исследования гуманитарного знания, множеством вариантов описания одного и того же явления. В этой связи необходима выработка особых моделей менеджмента качества гуманитарного образования с учетом вышеназванных подходов и методов, а также более глубокий содержательный анализ конкретных дисциплин в соотношении с системой измерителей.



Рис.4. Специальность как объект СМК

Карта описания индикаторов специальности

Индикатор	Параметры
Условие подготовки	ППС НИР Другое
Организация подготовки	Учебно-лабораторная база Технологии Инновации НИРС Практика Другое
Структура подготовки	Лицензированные/ аттестованные специальности Прием/выпуск Форма обучения/уровни/ДПО Формы финансирования (бюджет/внебюджет) Специальность/специализации Другое
Содержание подготовки	УМК Образовательная программа Рабочая программа УМК Другое
Анализ рынка (абитуриент)	Базовые знания Грамотность Аддикции Технологическая компетентность Коммуникативная компетентность Другое
Управление подготовкой	Нормативная база подразделения Эффективность системы управления в подразделении Другое
Нормативная база	Организационно-правовое обеспечение образовательной деятельности Лицензии Свидетельства об аккредитации

Ориентация на потребителя (выпускник)	Базовые знания Аддикции Технологическая компетентность Коммуникативная компетентность Востребованность выпускников Удовлетворенность работодателя Другое
---------------------------------------	--

### Библиографический список

1. Зона европейского высшего образования. Совместное заявление европейских министров образования. Город Болонья. 19 июня 1999 г.
2. Берлинская декларация министров стран участниц Болонского процесса. 19 сентября 2003 г.
3. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.
4. Бергенская декларация министров стран – участниц Болонского процесса. 20 мая 2005 г.
5. **Геворкян, Е.Н.** Болонский процесс и сотрудничество в области обеспечения качества образования: опыт Российской Федерации / Е.Н. Геворкян, Г.Н. Мотова // Вопросы образования. – 2004. – № 4. – С. 150-165.
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества: Основные положения и словарь. – М.: Изд-во стандартов, 2001.
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества: Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001.
8. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества: Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001.
9. **Пузанков, Д.В.** Совершенствование деятельности образовательных учреждений с позиций менеджмента качества / Д.В. Пузанков, С.А. Степанов // Вопросы образования. – 2004. – № 4. – С. 42-65.
10. **Нуждин, В.Н.** Информационные технологии и качество образования (региональные аспекты) // Высшая школа. – 1997. – №1.
11. **Аниськина, Н.Н.** Справочник разработчика системы менеджмента качества: Учебно-методическое пособие / Н.Н. Аниськина, Е.А. Белкова, Ю.В. Васильков, Л.Е. Ковалева. – Ярославль: Изд-во ГОУ ДПО ЯрПИК, 2005. – 56с.
12. **Лепин, П.В.** Краткий аналитический обзор методических материалов по проблемам качества обучения специалистов: Модели, инструментарий оценки / П.В. Лепин, Л.А. Барахтенова. – Новосибирск: Изд. НГПУ, 2006. – 45с.
13. **Соловьев, В.П.** Мониторинг удовлетворенности преподавателей и сотрудников деятельностью вуза: Аналитический отчет по опросам

преподавателей и сотрудников МИСиС. / В.П. Соловьев, А.И. Кочетов, О.В. Богданова, А.А. Рощина. - М.: Изд-во "Учеба" 2005. - 59с.

14. Пузанков, Д.В. Типовая модель системы качества образовательного учреждения / Д.В. Пузанков, С.А. Степанов, В.В. Азарьева, В.С. Соколов, И.В. Степанов, В.В. Яценко // Модели инновационных вузов. М., 2005,— 145 с.