

Внедрение накопительной системы рейтинга позволяет постоянно суммировать учебные достижения студентов, развивать стремление к регулярным занятиям, закреплять позитивные достижения в учебной деятельности.

©Чистов В. В., 2012

Н. Л. Шевелёва

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Термин "мониторинг" пришел в педагогику из экологии и социологии. В экологии мониторинг - это непрерывное наблюдение за состоянием окружающей среды с целью предупреждения нежелательных отклонений по важнейшим параметрам. В социологии мониторинг подразумевает отслеживание небольшого числа показателей, отражающих состояние социальной среды. Селезнева Н.А. под мониторингом качества высшего образования понимает комплексную систему наблюдений состояния и изменений, оценки и прогноза по отношению к качеству высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы, ее актуальных внутренних и внешних связей) [1].

Как сказал один из великих Гуру качества Дж. Харрингтон, «Знание переводит нас из мира случайностей в мир осознанного выбора», другими словами – «Чтобы управлять, нужно знать конкретные факты о данном объекте управления».

Система мониторинга качества является составной частью системы менеджмента качества (СМК), одним из 8 принципов которой является принцип «Принятия решений, основанных на фактах».

Применение этого принципа требует:

- измерения и сбора данных и информации, относящихся к конкретному вопросу (объекту);
- обеспечения уверенности в достоверности и точности данных и информации;
- использования апробированных методов для анализа данных, в т.ч. соответствующих статистических методов;
- принятия решений и выполнения действий, направленных на улучшение, на основе результатов анализа фактов, опыта и интуиции.

Реализация принципа «Принятия решений, основанных на фактах» непосредственно связано и является основой для другого принципа управления качеством «Постоянное улучшение», выполнить который невозможно, если менеджер не обладает конкретной информацией по измерению показателей качества.

Международный стандарт ИСО 9001:2008 в разделе 8 «Измерение, анализ, улучшение» определяет требования к основным элементам системы мониторинга качества:

- Мониторингу и оценке удовлетворенности потребителей (п.8.2.1)
- Внутренним проверкам (п.8.2.2.)
- Мониторингу и измерению процессов (п.8.2.3)
- Мониторингу и измерению продукции (п.8.2.4)
- Управлению несоответствующей продукцией (п.8.3)
- Анализу данных (п.8.4)
- Улучшению (п.8.5)
- Корректирующим действиям (п.8.5.2)
- Предупреждающим действиям (п.8.5.3)

Объектами мониторинга в ОУ выступают отдельные процессы, уровни управления, аспекты деятельности, результаты и т.д.

Мониторинг качества – это не только сбор данных, а это так же сравнительная оценка и анализ, на основе которых принимается управленческое решение.

При создании СМК, на подготовительном этапе, нами был проведен анализ состояния (диагностика) имеющейся системы мониторинга. Был составлен перечень основных измеряемых в университете показателей по всем направлениям работы. В него вошли 97 показателей. Менеджерам всех уровней предлагалось отметить, по каким показателям они систематически собирают данные, и какие данные они используют для принятия управленческих решений. Результат был ошеломляющий. Систематический сбор данных был лишь по 60% показателей из нашего списка, и лишь по 37% данных принимались управленческие решения.

Процессный подход к управлению позволил улучшить данное положение. При проектировании процессов СМК, обязательным условием была разработка измеримых показателей качества процесса и его результата, выбор методов их анализа, на основании которых можно оценить результативность и эффективность процесса, разработать план его улучшения. В качестве эталона-норматива, как правило, принимались аккредитационные показатели, а там, где этих норматив не было, нормативы устанавливались на основе достижений прошлого периода или данных конкурентов.

Процесс определения показателей качества довольно сложный, неоднозначный и требует частой коррекции. По каким показателям, например, оценить качество процесса «Информирование общества» или процесса «Воспитательная работа» и как их измерить?

Определяют показатели качества, как правило, разработчики (проектировщики) процессов СМК и владельцы процессов. Однако проходит время и обнаруживается, что какие-то показатели не работают, т.е. их данные для эффективного управления процессом не нужны или недостаточны. В этом случае разрабатываются новые показатели. Так, например, было с показателями

процесса «Проектирование и разработка ООП». Первоначально были установлены такие показатели как: количество разработанных ООП, соблюдение сроков разработки и др. Позднее на первый план вышли такие показатели как: полнота разработки элементов ООП, их соответствие требованиям и др.

В УрГПУ сбор и обработку информации по показателям качества осуществляют владельцы процессов и ответственные исполнители процессов в подразделениях (сеть процессов УрГПУ состоит из 26 процессов), а по некоторым процессам, например, «Исследование удовлетворенности потребителей» - все руководители подразделений. Руководители процессов самостоятельно определяют количество показателей качества и сроки их измерения. Результаты мониторинга используются при анализе эффективности процесса и докладываются на ученом совете университета не реже 1 раза в год. Данные, необходимые для анализа СМК в целом, собираются в ЦМКО.

Измерение удовлетворенности студентов разных курсов, выпускников, работников УрГПУ, работодателей осуществляется через анкеты, выложенные на официальном сайте вуза. Обработка анкет осуществляется с помощью специальных программ 2 раза в год.

Для того чтобы мониторинг стал реальным фактором управления, он должен быть правильно спланирован, организован, проведен, результаты проанализированы и доведены до сведения всех участников мониторинга.

В управленческом цикле организации мониторинга выделяют этапы:

1. Подготовительный: постановка цели, определение объекта, установка сроков проведения, установление нормативной базы, изучение имеющегося опыта, разработка инструментария для проведения мониторинга, подготовка команды проверяющих, если это необходимо.

2. Практический: сбор информации

3. Аналитический: систематизация поученной информации, анализ имеющихся данных, разработка рекомендаций и предложений

Рассмотрим эти этапы на примере реализации мониторинга готовности основных образовательных программ (ООП) ВПО университета в соответствии с требованиями ФГОС (процесс «Разработка и проектирование ООП»). Данный мониторинг включает несколько различных форм сбора данных, которые определялись целями конкретного периода.

Первый этап проверки проходил заочно на сайтах учебных подразделений, целью его проведения являлось: проверка открытости и доступности информации о реализуемых основных образовательных программах по новым ФГОС ВПО. Критериями оценки были: наличие на сайте общей характеристики ООП, наличие аннотаций рабочих учебных программ дисциплин (РУПД) и соответствие аннотаций РУПД требованиям, утвержденным в УрГПУ. Объем аудита представлял все ООП по направлениям подготовки бакалавриата / магистратуры (около 100). Результаты проверки по каждой ООП заносились в проверочный лист, где были перечислены критерии оценки.

В отличие от первого, второй этап аудита проходил в очной форме, при посещении учебных подразделений: дирекций институтов, деканатов факультетов

тетов. Объем аудита на этом этапе представлял уже все рабочие учебные программы дисциплин основных образовательных программ по направлениям бакалавриата и магистратуры (исключая дисциплины по выбору и факультативы), реализуемые в учебных подразделениях. Для фиксации результатов были разработаны контрольный листок сбора данных и матрица оценки, в которой нужно было представить процентное соотношение по семи показателям:

- наличие рабочих учебных программ дисциплин, в т.ч. программы практик в соответствии с учебным планом (д.б. 100% наличие программ);
- соответствие зачетных единиц в РУПД зачетным единицам в учебном плане;
- соответствие оформления рабочей учебной программы Методическим указаниям к составлению рабочей учебной программы (наличие всех разделов);
- утверждение РУПД на заседании кафедры на текущий учебный год (д.б. подпись составителя программы, дата и № протокола, подпись зав. кафедрой, подпись руководителя учебного подразделения);
- наличие в РУПД перечня компетенций, которые формируются у студентов в ходе изучения дисциплины;
- соответствие часов на лекции, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельную работу в РУПД учебному плану;
- список литературы, оформленный в соответствии с требованиями.

Если на первом этапе проверка носила более «общий» характер (проверка наличия), то результатом второго этапа была обширная информация, позволяющая провести серьезные корректирующие мероприятия по улучшению ООП. Этот этап характеризуют следующие статистические данные:

1. Было проверено: 48 ООП по направлению бакалавриат и 38 ООП по направлению магистратура в 18 учебных подразделениях. Всего было проверено 2277 рабочих учебных программ дисциплин.

2. В проверке было задействовано 35 внутренних аудиторов из числа ведущих специалистов университета.

Наибольшее число замечаний относится к показателю №3 «Соответствие оформления РУПД требованиям». Среди них основным является включение в РУПД контрольно-измерительных материалов, в т.ч. тестов и контрольных работ, что увеличивает объем программы в некоторых случаях до 200 и более страниц.

В соответствии с этапами мониторинга были сформулированы корректирующие действия для предупреждения отклонений и направлены руководителям учебных подразделений в виде распоряжения проректора по учебной работе.

Литература

1. Селезнева Н.А. Лекция-доклад «Качество высшего образования как элемент системного исследования» 2004г.

©Шевелёва Н. Л., 2012

*Н. Л. Шевелёва,
Т. В. Семёнова*

ОПЫТ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДОКУМЕНТОВ СМК ОБРАЗОВАНИЯ ДВУХ ВУЗОВ (УРГПУ (РОССИЯ) И ARIEL UNIVERSITY CENTER OF SAMARIA (АРИЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТСКИЙ ЦЕНТР САМАРИИ (АУЦС) (ИЗРАИЛЬ))

Эффективность качественного образования вуза во многом зависит от СМК образования данного вуза. Несмотря на существующие требования и международные стандарты в системе оценки качества образования, каждый отдельный вуз разрабатывает собственную политику, особенности самооценки в области качества, не говоря уже о различиях в системе оценки и обеспечения качества образования разных стран. По данным результатов исследования мы попытались выявить сходства и различия в СМК двух вузов разных стран.

Используемый нами метод – традиционный анализ документов. Выборка: 2 отчёта по качеству образования гуманитарных факультетов 2007-го года: факультета социальных наук (АУЦС), факультета психологии (УрГПУ). Интерес к данной теме обусловлен тем, что, во-первых, на протяжении нескольких лет происходит международное сотрудничество УрГПУ и АУЦС; во-вторых, сравнительный анализ СМК этих учебных учреждений ранее не проводился. Следовательно, результаты данного исследования являются уникальными и могут использоваться при дальнейшем развитии, а может быть и повышении эффективности СМК УрГПУ.

При проведении внешнего анализа документов мы установили:

1. Несмотря на то, что оба отчёта отражают систему оценки качества образования, название отчётов разные: АУЦС – «Факультет социальных наук. Самооценка качества», УрГПУ - Отчёт по самооценке факультета психологии по конкурсу «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». Мы можем сделать общий вывод о содержании документов: в отчёте АУЦС акцент делается на