

УДК 378.1

МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Муратов В.С.

*ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет», Самара,
e-mail: mtm@samgtu.ru*

Проведен анализ и оценка критериев и подкритериев модели обеспечения качества проектирования и реализации образовательных программ высшего образования. Разработаны содержание и методика оценивания ряда наиболее важных подкритериев предлагаемой модели: процессов и процедур маркетинга, приема студентов, определения исходного уровня знаний студентов, деятельности преподавателей, изучения мнений студентов и выпускников.

Ключевые слова: образовательные программы, модель обеспечения качества, критерии, оценка

QUALITY MODEL OF THE HIGHER EDUCATION PROGRAMS DESIGN AND REALIZATION

Muratov V.S.

Samara State Technical University, Samara, e-mail: mtm@samgtu.ru

We have done the analysis of quality model of the higher education programs design and realization criterions and partial criterions. The contents and rating procedure of important model partial criterions are elaborating. Among them the marketing, students admission, starting standard of knowledge diagnostic, teacher practice, students and university graduates satisfaction diagnostic.

Keywords: education programs, quality model, criterions, rating

Анализ стандартов и директив, разработанных Европейской Ассоциацией Гарантии Качества в Высшем Образовании (ENQA), положен нами в основу предлагаемой модели обеспечения качества проектирования и реализации образовательных программ (ОП) высшего образования. Базируется модель на девяти критериях качества ОП: ответственность руководства (1); менеджмент персонала (2); ресурсное обеспечение (3); разработка и реализация (4); оценивание знаний и компетенций студентов (5); управление качеством (6); мониторинг, измерение и улучшение (7); результаты деятельности по ОП, выпускники (8); информирование и взаимодействие с обществом (9). Модель обеспечения качества ОП связана и с процессами, задействованными в системе менеджмента качества университета [1–7].

Каждый из указанных критериев представляет собой совокупность подкритериев, состояние которых должно измеряться и анализироваться. Настоящая работа посвящена разработке содержания и оценивания ряда из наиболее важных подкритериев предлагаемой модели.

Маркетинг (входит в 6 критерий) при реализации ОП предусматривает систематическую деятельность по разработке и реализации мероприятий по улучшению

имиджа ОП; взаимодействию с потребителями образовательных услуг и научно-технической продукции; позиционированию ОП на рынках образовательных услуг, научно-технической продукции и рынке труда; анализу показателей критериев системы обеспечения качества проектирования и реализации ОП на основе полученных требований потребителей; оценке и анализу удовлетворенности потребителей.

Субъекты маркетинга являются открытыми системами, что для маркетинга в образовании выражено в значительно большей степени, чем в большинстве других сфер его применения. Это находит свое выражение в ряде принципов реализации маркетингового подхода. Заключаемые новая сделка, контракт, должны приносить прибыль или другие блага не только их участникам, но и обществу в целом. В цель маркетинга при этом включается социально значимый внешний эффект. Такой эффект образовательных сделок – повышение уровня образованности населения, следующий за этим рост благосостояния, снижение социальной напряженности и др.

В рамках системы менеджмента качества университета должна проводиться оценка, как в рамках ОП: разрабатывается политика маркетинга, как деятельность планируется и реализуется; анализируются

и обсуждаются результаты маркетинговой деятельности; используются результаты анализа и обсуждения маркетинговой деятельности; обеспечивается удовлетворенность потребителей.

Предложены четыре уровня оценки маркетинговой деятельности при реализации ОП. Для нулевого уровня присущи практически отсутствие свидетельств деятельности. Для первого (следующего за нулевым) характерно следующее. Процедура маркетинга регламентируется методологической инструкцией системы менеджмента качества университета, документирована на уровне внутривузовских документов и реализуется. В рамках ОП осуществляется эпизодическое изучение и учет отдельных групп потребителей и других заинтересованных сторон к предоставляемым образовательным и научным услугам. Рекламная деятельность по ОП проводится в основном на уровне структурных подразделений (факультеты, кафедры). На уровне университета функционирует WEB – сервер, где имеется информация по ОП, позволяющая получать ответы на вопросы, связанные с содержанием ОП. Для ОП разрабатывается единая политика по формированию системы маркетинга, ориентированная на рынки научных, образовательных услуг, рынок труда.

Для второго уровня дополнительно присущи следующие признаки. В рамках ОП сформулирована и проводится единая политика по формированию системы маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда. Анализируются все мнения заинтересованных сторон. Регулярно проводятся проверки деятельности по процессу маркетинга. По выявленным несоответствиям предпринимаются корректирующие действия. По результатам маркетинговых исследований вносятся изменения в структуру подготовки по ОП, содержание вузовского компонента ОП, рекламную деятельность.

Для третьего (высшего) уровня характерно. Учитываются все требования заинтересованных сторон. Видение образования по ОП разделяется всеми заинтересованными сторонами и ориентировано на общество. ОП согласована с основными потенциальными работодателями, органами сертификации, что документировано. В рамках маркетинговых исследований проводится анализ тенденций развития общества и зарубежного опыта. Предпринимаются предупреждающие действия.

Деятельность по оценке **исходного уровня знаний студентов** (входной контроль) входит в 5 критерий и предусматри-

вает работу по организации: оценивания исходного уровня знаний студентов, поступивших в университет, по профильным общеобразовательным предметам; оценивания исходного уровня знаний студентов, необходимого для успешного изучения каждой дисциплины и формирования требуемых компетенций; разработки соответствующих методических материалов; выявления пробелов в знаниях, определения разделов учебных программ, которым следует уделять большее внимание; корректировки графика и содержания учебного процесса; реализации учебных программ с дифференцированной сложностью; дополнительных консультаций и занятий с преподавателями, в том числе дистанционно; инициативной самостоятельной работы студентов, связанной с устранением пробелов в знаниях; системы предупреждения неуспеваемости студентов, ориентированной на индивидуализацию учебного процесса и формирование компетенций; определения удовлетворенности студентов.

В рамках системы менеджмента качества университета должна проводиться оценка, как в рамках образовательной программы (ОП): реализуется оценивание исходного уровня знаний студентов (входной контроль); имеются ли соответствующие методические материалы; анализируются и обсуждаются результаты оценивания исходного уровня знаний студентов; используются результаты анализа и обсуждения оценивания исходного уровня знаний студентов; определяется удовлетворенность студентов проводимым входным контролем.

Предложены также четыре уровня оценки деятельности по определению исходного уровня знаний студентов при реализации ОП. Для первого (после нулевого уровня) характерно следующее. При реализации ОП производится оценка исходного уровня знаний студентов, поступивших в университет, по профильным общеобразовательным предметам. Эпизодически перед изучением каждой дисциплины проводится определение исходного уровня знаний студентов. Выявляются пробелы в знаниях, определяются разделы рабочих учебных программ, которым следует уделять большее внимание.

Для второго уровня дополнительно присущи следующие признаки. При реализации ОП перед изучением каждой дисциплины систематически производится определение исходного уровня знаний студентов, необходимых для ее освоения и формирования компетенций; при обучении используются дополнительные консультации и занятия с преподавателями, в том числе дистанци-

онно, обеспечивающие требуемый уровень знаний; стимулируется инициативная самостоятельная работа студентов, связанная с устранением пробелов в знаниях. Имеются утвержденные учебно-методические материалы для определения исходного уровня знаний студентов и его коррекции.

Для третьего (высшего) уровня характерно. При реализации ОП с учетом исходного уровня знаний студентов оперативно вносятся коррективы в организацию и содержание учебного процесса, при необходимости проводится разделение обучающихся на группы с неодинаковой исходной подготовкой и проведение занятий в них в разных потоках по программам с дифференцированной сложностью; функционирует система предупреждения неуспеваемости студентов, ориентированная на индивидуализацию учебного процесса и формирование необходимых компетенций. Оценивается удовлетворенность студентов реализуемой оценкой исходного уровня знаний.

Деятельность по **изучению мнения студентов и выпускников** (входит в 7 критерий) предусматривает работу по организации: анкетирования студентов, выпускников и электронного общения с ними; проведения кураторского часа и старостата, заседаний учебных секторов по образовательной программе (ОП) в студсовете и Советов выпускников, где обсуждаются вопросы содержания и качества предоставления ОП; социологической группы, изучающей мнения студентов и выпускников.

В рамках системы менеджмента качества университета должна проводиться оценка, как в рамках образовательной программы (ОП): функционируют структуры, обеспечивающие изучение мнения студентов и выпускников; проводится анкетирование студентов и выпускников; анализируются и обсуждаются результаты выявления мнений студентов и выпускников; используются результаты анализа и обсуждения мнений студентов и выпускников.

Предложены четыре уровня оценки деятельности по определению удовлетворенности студентов и выпускников качеством предоставления образовательных программ. Для первого (после нулевого уровня) характерно следующее. При реализации ОП проводится выявление мнения студентов и их удовлетворенности по вопросам содержания и качества предоставления ООП при беседах со студентами в рамках кураторского часа (фиксируется в дневнике куратора) и при проведении старостата (фиксируется в протоколе заседания). Мнения студентов обобщаются кураторами групп

и деканатом. Прослеживаются места трудоустройства выпускников и поддерживаются контакты с ними. Эпизодически для оценки удовлетворенности студентов и выпускников осуществляется анкетирование по процессам системы менеджмента качества университета.

Для второго уровня дополнительно присутствуют следующие признаки. При реализации ОП по завершению семестра проводится анкетирование студентов по вопросам содержания и качества преподавания изученных дисциплин. Имеется соответствующая анкета. Результаты анкетирования анализируются и обсуждаются на заседаниях кафедр. Регулярно проводятся встречи с выпускниками и их анкетирование по вопросам содержания и качества предоставления ООП. Имеется соответствующая анкета. Предпринимаются корректирующие действия по содержанию и качеству предоставления образовательных услуг по ОП.

Для третьего (высшего) уровня характерно следующее. В рамках ОП создана социологическая группа для изучения мнений и удовлетворенности студентов и выпускников. В студсовете созданы учебные сектора по соответствующим ОП. Ими ежемесячно проводится обсуждение содержания и качества преподавания изучаемых дисциплин. Соответствующие решения доводятся до руководителя ОП. Создан Совет выпускников ОП; проводятся его заседания с обсуждением содержания рабочих программ и учебно-методических комплексов по дисциплинам. Функционирует система электронного общения со студентами и выпускниками, имеются свидетельства их мнений. Предпринимаются предупреждающие действия по содержанию и качеству предоставления образовательных услуг по ОП, их улучшению.

Прием студентов (входит в 6 критерий) – систематическая деятельность, направленная на привлечение абитуриентов для поступления в университет для обучения по ОП, наиболее способных и подготовленных к освоению государственных образовательных стандартов. Процесс приема включает выполнение совокупности взаимосвязанных планомерных действий: планирование приема, рекламную и профориентационную деятельность, довузовскую подготовку, разработку правил приема, прием документов и зачисление абитуриентов, тестирование первокурсников и их адаптацию.

В рамках системы менеджмента качества университета должна проводиться оценка, как в рамках ОП: разрабатывается политика приема, планируется и реализуется профориентация абитуриентов; обеспе-

чивается достаточный уровень подготовки абитуриентов; анализируются и обсуждаются результаты приема студентов; обеспечивается адаптация студентов первого курса к условиям и требованиям, существующим в университете; используются результаты анализ и обсуждения приема студентов.

Предложены четыре уровня оценки деятельности по приему студентов в университет на обучение по ОП. Для первого (следующим за нулевым уровнем) характерно следующее. Процедура приема регламентируется внутренними (на уровне университета) и внешними документами: процедура приема документирована на уровне внутривузовских документов и реализуется. Рекламная деятельность по ОП проводится в основном на уровне структурных подразделений (факультеты, кафедры), назначены ответственные от кафедр (факультетов) за прием студентов. Определены школы и лица для сотрудничества. На уровне университета функционирует WEB – сервер, где имеется информация по ОП, позволяющая получать ответы на вопросы, связанные с поступлением, обучением, содержанием ОП. Проводится собеседование с абитуриентами. Тестирование и анкетирование студентов первого курса. Для ОП разрабатывается единая политика по приему студентов, рекламе и распространению информации по приему.

Для второго уровня дополнительно присущи следующие признаки. В рамках ОП сформулирована и проводится единая политика по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации по приему, поддерживается связь со школами и предприятиями профессиональной сферы. Для будущих абитуриентов действуют профильные кружки, школы, клубы. Проводится анализ характеристик абитуриентов, регулярно оцениваются результаты приема и политика по формированию контингента обучающихся. По выявленным несоответствиям предпринимаются корректирующие действия.

Для третьего (высшего) уровня характерно следующее. Для ОП существует развитая система довузовской подготовки. Руководство ОП регулярно сравнивает свою политику по приему и рекламе с достижениями ведущих образовательных учреждений в стране и за рубежом, учитывает тенденции и изменения в обществе, интересы всех других заинтересованных сторон. Предпринимаются предупреждающие действия.

Деятельность преподавателя (входит во 2 критерий) в образовательном учреждении высшего образования включает в себя

такие сферы как учебная, научно-исследовательская, методическая, организационно-управленческая, воспитательная и повышение квалификации.

В рамках системы менеджмента качества университета должна проводиться оценка, как в рамках ОП: устанавливаются показатели деятельности преподавателей, оценивающие учебную, научно-исследовательскую, методическую, организационно-управленческую, воспитательную сферы и повышение квалификации; систематически определяются показатели деятельности преподавателей на основе достигнутой результативности, итогов взаимопосещений и посещений занятий заведующим кафедрой, заключений независимых экспертов служб ректората, мнений студентов и выпускников и их анализа; регулярно обсуждается деятельность преподавателей на заседаниях кафедры, заседаниях ученых и методических советов факультета; постоянно используются результаты анализа оценки и обсуждения деятельности преподавателей в его текущей работе, при поощрениях, аттестации.

Предложены четыре уровня оценки деятельности преподавателей в университете при обучении по ОП. Для первого (после нулевого уровня) характерно следующее. Принципы проверки и обсуждения деятельности преподавателей не выражены в виде четких правил, директив или процедур. Концепции оценки деятельности преподавателей в ОП нет. Деятельность преподавателей оценивается эпизодически при участии в конкурсе на замещение вакантных должностей. При этом учитывается достигнутая преподавателем результативность, итоги взаимопосещений и посещений занятий заведующим кафедрой, заключения независимых экспертов служб ректората.

Для второго уровня дополнительно присущи следующие признаки. В рамках ОП разработана, документирована и систематически реализуется единая система проверки и обсуждения деятельности преподавателей. Учитывается мнение студентов и выпускников. Результаты проверки и обсуждения анализируются и периодически рассматриваются на Ученом совете факультета. Результаты анализируются и сопоставляются с принципами системы проверки и обсуждения преподавателей. Предпринимаются корректирующие действия.

Для третьего (высшего) уровня характерно следующее. Единая система проверки и обсуждения деятельности преподавателей базируется на стратегическом плане развития ОП, плане развития образовательного учреждения и тенденциях развития обще-

ства. Регулярно проводится анкетирование преподавателей и студентов, как инструмент самооценки системы проверки и обсуждения деятельности преподавателей. Деятельность преподавателей оценивается на основе сравнения с ведущими образовательными учреждениями страны. Предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

Проверка, оценка и обсуждение деятельности по каждому подкритерию предусматривает анализ достигнутой результативности по подкритерию, заключений независимых экспертов служб ректората, итогов взаимопосещений и посещений занятий заведующим кафедрой, мнений студентов, их родителей, выпускников и будущих работодателей.

Для оценки всех рассмотренных подкритериев в модели обеспечения качества проектирования и реализации ОП разработаны квалиметрические таблицы. Таблицы содержат описание условий и свидетельств деятельности, подтверждающих реализацию положений подкритерия, и соответствующую шкалу оценки в баллах. Нулевому уровню оценки соответствует количество баллов от 0 до 1, первому от 2 до 4, второму от 5 до 7 и третьему от 8 до 10 баллов.

Таким образом, предложена модель обеспечения качества проектирования и реализации образовательных программ высшего образования. В основе модели лежат девять критериев деятельности образовательного учреждения. Каждый из критериев представляет собой совокупность подкритериев,

состояние которых должно измеряться и анализироваться. Разработаны содержание и методика оценивания ряда наиболее важных подкритериев предлагаемой модели: процессов и процедур маркетинга, приема студентов, определения исходного уровня знаний студентов, деятельности преподавателей, изучения мнений студентов и выпускников.

Список литературы

1. Муратов В.С., Аленин В.И. Методологические особенности приема студентов в вузе в системе менеджмента качества // *Успехи современного естествознания*. – 2004. – № 8. – С. 89.
2. Муратов В.С., Морозова Е.А. Академическая мобильность в системе высшего образования // *Успехи современного естествознания*. – 2008. – № 9. – С. 60.
3. Муратов В.С., Морозова Е.А. Гарантии качества европейского высшего образования // *Успехи современного естествознания*. – 2008. – № 7. – С. 55.
4. Муратов В.С., Морозова Е.А. Качество подготовки специалистов товароведов с учетом требований болонской системы // *Фундаментальные исследования*. – 2007. – № 6. – С. 96.
5. Муратов В.С., Морозова Е.А. Принципы маркетинга в образовании, присущие открытым системам // *Современные наукоемкие технологии*. – 2009. – № 12. – С. 68.
6. Муратов В.С., Морозова Е.А. Процесс постоянного улучшения в системе менеджмента качества образовательного процесса в вузе // *Успехи современного естествознания*. – 2005. – № 7. – С. 72–73.
7. Муратов В.С., Рожанский Э.Л., Аленин В.И., Морозова Е.А. Специфика оценки удовлетворенности потребителей качеством подготовки специалистов в вузе // *Успехи современного естествознания*. – 2004. – № 8. – С. 88–89.