

ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ ЕВРОПЕЙСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ENQA

В статье с учетом опыта Армавирской государственной педагогической академии раскрывается сущность управления качеством образовательного процесса на основе европейских стандартов ENQA.

В настоящее время осуществляется активный научный поиск дефиниций и адекватного для качества образования проблемного поля. Анализ современной научной литературы по данной проблеме (В.И. Байденко, Г.А.Бордовский, А.Н. Майоров, А.А. Нестеров, В.П. Панасюк, М.М. Поташник, Н.А. Селезнева, А.И. Субетто, С.Ю. Трапицын и др.) показывает актуальность проводимых исследований, востребованных в педагогической практике.

Следуя стратегической цели Болонского процесса: совершенствованию качества высшего образования, повышению его конкурентоспособности, важно не потерять тот богатейший опыт, который накоплен отечественными вузами за многолетнюю историю.

Решение данной задачи видится в институциональной гарантии качества высших образовательных учреждений. Такой подход позволит каждому вузу активно и творчески подойти к решению данного вопроса с обоснованным выбором в качестве методологических оснований соответствующей концепции или модели.

Анализ практической деятельности отечественных вузов позволяет выделить наиболее часто возникающие проблемы:

- термин «управление» трактуется неоднозначно и изобилует многообразием сущностных характеристик, что объясняется его широким использованием; зависит от уровня рассмотрения: философского, общенаучного, или конкретно-научного; контекста того или иного исследования; особенностей методологической ориентации авторов;
- отсутствуют единые требования и критерии управления качеством высшего профессионального образования;
- доминируют технологии, направленные на получение количественных результатов, преимущественную актуализацию внешних стимулов совершенствования качества и др.;
- осуществляется прямой перенос технологий управления качеством в сфере материального производства без учета специфики вузов.

Мы констатируем необходимость учета специфики сферы образования российской действительности и выделим *основные идеи* управления качеством образовательного процесса:

1. Качество образования - системообразующий фактор образовательной политики вуза.
2. Управление качеством - динамичный процесс, способствующий непрерывному повышению качества образования, гибко реагирующий на изменения внешней среды в соответствии с изменяющимися потребностями вуза и обстоятельствами, в которых они действуют.
3. Оценка качества образовательного процесса будет эффективна с учетом как качества результата, так и качества процесса, обеспечивающего результат, поэтому в поле зрения оказываются не только достигнутые цели, но и вся образовательная среда, отношения между субъектами образовательного процесса, организационная культура вуза.
4. Поддержка деятельности структурных подразделений на вузовском уровне управления оказывается через выстраивание соответствующей инфраструктуры образования.

Методологические основы управления качеством образовательного процесса в академии базируются на гармонизации требований стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2008: определены цели и политика в области качества, миссия вуза, факторы, структура и этапы управления; критерии с учетом процессуальной и результирующей составляющих. Деятельность в области качества строится на принципах менеджмента и процессном подходе. Инструментарием является документированная система управления. Эффективность проводимых работ в области качества определяется на основе внутренних аудитов, самооценки вуза и его структурных подразделений.

В управлении качеством образовательного процесса в академии учитываются подходы, представленные Европейской ассоциацией по гарантии качества ENQA.

В соответствии с п. 1.1. части 1 «Политика и процедуры гарантии качества» Европейских стандартов и рекомендаций для внутренней гарантии качества в вузе разработаны «Миссия вуза» и «Политика в области качества», поскольку эти документы задают «путь» по дороге качества, своеобразные ориентиры. Миссия выражает предназначение академии, стратегические намерения, конкурентные преимущества. Политика в области качества отражает стратегию вуза в отношении качества и стандартов, учитывает требования и ожидания заинтересованных сторон, отражает приверженность вуза постоянному совершенствованию.

В соответствии с пунктами 1.2. «*Утверждение, мониторинг и периодическая оценка программ и квалификаций*», 1.3. «*Оценка уровня знаний студентов*» осуществляются научно обоснованные мониторинговые исследования.

В деятельности Армавирской государственной педагогической академии мониторинг представляет целенаправленное, регулярное отслеживание основных показателей качества. Преимущество отдается базовому и управленческому видам мониторинга. Целью мониторинга является получение разносторонней объективной информации о процессе подготовки будущих выпускников к осуществлению профессиональной деятельности, позволяющей не только адекватно осуществить его анализ и оценку, но и принять соответствующие управленческие решения, наметить конкретные мероприятия по коррекции образовательного процесса.

В контексте нашего исследования мы учитываем критерии, охватывающие в единстве, как качество результата, так и качество процесса. *Критерии качества результата* образовательного процесса позволяют определять уровень подготовленности выпускников (учебные достижения, личностное развитие студентов), а *критерии качества процесса* – осуществлять координацию деятельности всех субъектов образовательного процесса по реализации целенаправленных воздействий на процесс.

В «Стандартах и рекомендациях для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве» акцентируется внимание на требованиях к процедуре оценки уровня знаний студентов: «соответствовать своему назначению (диагностическому, текущему или итоговому), «по возможности, основываться на суждении более чем одного экзаменатора» и др.

Выполняя обозначенные выше рекомендации стандарта, мониторинг осуществляется в русле объективного и субъективного подходов. К объективному подходу к оценке качества образовательного процесса мы отнесли хорошо зарекомендовавшие себя контрольные процедуры: тестирование, рейтинговую систему учебных достижений студентов.

При субъективном подходе мониторинг реализуется на основе опросных методов (анкетирования, интервью), SWOT- анализа.

Учебные достижения студентов мы отслеживали

- по результатам промежуточной аттестации;
- в период рубежных срезов с помощью традиционных методов контроля качества знаний студентов – экзаменов и зачетов;

• *остаточных знаний в форме* Федерального Интернет-экзамена в сфере профессионального образования.

Личностные качества: интерес к учебной деятельности, способность к самоорганизации, способность работать в команде, уровень самооценки, конформности, эмоциональной устойчивости, тревожности и др. на основе проведенного анкетного опроса и данных психологической службы университета.

При подготовке аналитических отчетов в конце каждого семестра в практической деятельности вуза используются и другие методы мониторинговых исследований:

- метод сравнительных оценок (сравнение с нормами качества образования как базами оценки);
- метод экспертных оценок;
- анализ документальных источников, например, содержательный и контент-анализ образовательных программ и других документов;
- сбор и анализ статистических данных о различных видах деятельности образовательных систем;
- анализ баз и банков данных;
- социологические методы (социологический и социометрический опрос, факторный и корреляционный анализ, социальное прогнозирование).

Для проведения мониторинга качества подготовки студентов в деятельности Армавирского государственного педагогического университета используется комплекс *методов*:

- *метод лонгитюдного изучения* (достаточно длительное, непрерывное наблюдение группы, курса, факультета, сопровождаемое тщательным сбором и анализом получаемых при этом данных);
- *метод монографического (этнографического) изучения* (сочетает в себе несколько исследовательских методик: наблюдение; структурированное интервью; анализ продуктов деятельности и документации; тестирование);
- *ретроспективное ("постфактумное") изучение* (позволяет определить причины сегодняшнего состояния того или иного процесса или явления с помощью детального изучения документов или продуктов деятельности, созданных в обозримом прошлом);
- *метод констатирующего эксперимента* наряду с наблюдением позволяет получить наиболее объективное отражение того или иного аспекта педагогической реальности) и др.

Мониторинг подготовки выпускников осуществляется на различных уровнях управления: ректората, факультетов, кафедр, преподавателей, студентов. Уровни мониторинга могут варьироваться в зависимости от конкретных целей мониторинга.

Как процесс, мониторинг представляет собой определенные этапы, последовательно сменяющие друг друга.

При осуществлении мониторинга мы выделяем три этапа.

На первом (нормативном), определяется цель, задачи и объекты мониторинга, осуществляется выбор критериев и методов мониторинга, периодичность сбора информации, интерпретации результатов.

На втором (аналитико-диагностическом) этапе осуществляется сбор информации, рассмотрение его отдельных сторон, свойств, составных частей, затем количественная и качественная обработка полученных результатов, систематизация полученных данных, анализ.

На третьем (итоговом) – осуществляется представление результатов, которые включают оценку качества подготовки выпускников, выводы и предложения по совершенствованию образовательного процесса в вузе и принятию соответствующих управленческих решений.

На основании полученных данных готовится заключение о предстоящих решениях и соответствующих мероприятиях на различных уровнях управления, их влиянии на повышение качества подготовки студентов. Например, это могут быть решения о более глубоком изучении рынка труда: выявление востребованности тех или иных

специальностей, возможностей последующего трудоустройства выпускников, организация опросов работодателей о качестве профессиональной подготовки молодых специалистов, учет их пожеланий, возможно внесение коррективов в учебные планы (введение спецкурсов с учетом предложений и т. д.).

Результаты мониторинговых исследований рассматриваются на Ученых Советах факультетов, заседаниях кафедр и обобщаются для рассмотрения на Ученом Совете вуза, Совете по качеству.

Мониторинг подготовки выпускников, с одной стороны, позволяет соотнести реальное положение дел с тем, что было запланировано, а с другой стороны, способствует планированию мероприятий по совершенствованию организации и осуществления образовательного процесса в процессе анализа, разработки маркетинговых и других стратегических направлений образовательного учреждения. Таким образом, внутривузовский мониторинг подготовки выпускников можно рассматривать как средство управления качеством образовательного процесса.

Для выполнения пункта 1.4. *«Гарантия качества и компетентности преподавательского состава»* также проводятся научно обоснованные мониторинговые исследования. Разработаны рейтинг-листы по основным видам деятельности: научно-исследовательской, учебно-методической и воспитательной. Оценка деятельности преподавателей предполагает 2 этапа: оценка качества деятельности, осуществляемая студентами и руководителями структурных подразделений, в которых работает преподаватель; самооценка качества деятельности преподавателей.

Первый этап осуществляется в ходе анкетирования «Преподаватель глазами студентов». Мнение студентов имеет существенное значение при оценке качества преподавания, поскольку основным критерием качества образовательного процесса должно стать соответствие потребностям формирования личности во всех ее проявлениях. Качество деятельности преподавателя заведующим кафедрой проводится по аналогичной анкете, за исключением последнего пункта, который позволяет судить о степени удовлетворенности качеством подготовки студентов по конкретной дисциплине.

Полученная информация позволяет осуществить количественный и качественный анализ. Количественный анализ способствует получению достоверных сведений о результатах различных видов деятельности каждого преподавателя. Качественный анализ дает возможность четко определить причины полученных низких и высоких результатов, цели, к которым должны стремиться субъекты образовательного процесса. Особое внимание уделяется результатам анкетирования «Преподаватель глазами студентов», что позволяет выявить, по каким показателям получены наиболее низкие результаты, т.е. что в деятельности преподавателя требует совершенствования (стимулирование творчества студентов, аргументированность изложения материала и т. д.).

Если уровень качества отдельных преподавателей (на кафедре, факультете) не соответствует прогнозу, то в вузе проводится всесторонний анализ ситуации и принимаются соответствующие управленческие решения по устранению недостатков и созданию необходимых условий для достижений целей.

Мониторинг осуществляется на различных уровнях управления: ректората, факультетов, кафедр, преподавателей, студентов. Уровни мониторинга в академии варьируются в зависимости от конкретных целей.

Выполнение п. 1.5. *«Образовательные ресурсы и система поддержки студентов»* дает студентам возможность иметь доступ ко всем ресурсам обучения, как материальным: библиотеке, компьютерному парку, электронным учебникам, учебно-методическим комплексам, так и человеческим: кураторам, наставникам и др. В вузе осуществляется управление документацией (четко обозначены должностные инструкции наставников, кураторов и других консультантов).

Студенты регулярно высказывают мнения об удовлетворенности качеством получаемого образования, их мнение учитывается при составлении планов работы академии, факультетов.

Система управления качеством образовательного процесса в вузе является открытой, поэтому при выполнении пунктов 1.6. «Система информирования» и 1.7. «Информирование общественности» регулярно в сети Интернет, на сайте академии, во внутривузовской газете освещаются объективные количественные и качественные данные об уровне успеваемости студентов, востребованности выпускников на рынке труда, эффективности преподавания, доступности ресурсов обучения и др.

Для анализа полученной информации используются современные, но уже хорошо зарекомендовавшие себя в деятельности вуза инструменты качества: метод Дельфи, «дерево проблем», «дерево целей» и др.

Управление качеством образовательного процесса с учетом требований стандартов серии ИСО 9000-2008, рекомендаций ENQA оправдал себя в практической деятельности факультетов иностранных языков и технологии и предпринимательства и подтвердили эффективность применения управленческого цикла. В основе принятия управленческих решений – фактическое повышение качества подготовки будущих выпускников, удовлетворение их ожиданий, улучшение всех видов деятельности вуза.

Анализ практической деятельности позволяет сделать вывод, что предложенная организация управления качеством образовательного процесса обладает необходимой системностью, глубиной и позволяет соотнести реальное положение дел с тем, что было запланировано, своевременно принять соответствующие управленческие решения по коррекции процесса подготовки будущих выпускников с целью его эффективности.

Литература:

1. *Байденко В.И.* Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения. – М: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006.
2. *Окреплов В.В.* Управление качеством. – СПб: ОАО «Издательство «Наука», 2000.
3. *Сахарчук Е.И.* Управление качеством подготовки специалистов в педагогическом вузе: гуманитарный подход. - Волгоград: Перемена, 2003.
4. *Сериков В.В.* Образование и личность. Теория и практика проектирования педагогических систем. - М., 1999.
5. *Субетто А.И.* Квалитология образования. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2000.