ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ЧЕРЕЗ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА

Н. В. Дубровская, Е. С. Мищенко

ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов, Россия

Рецензент д-р экон. наук, профессор В. В. Быковский

Ключевые слова: высшее образование; качество; образовательная программа; система менеджмента качества.

Аннотация: Рассмотрена взаимосвязь системы менеджмента качества вуза и качества образовательной программы. Выделены основные группы потребителей образовательных услуг, и обоснована необходимость учета их требований при формировании и совершенствовании образовательных программ. Дано описание роли работодателей в формировании компетенций студентов как основного результата процесса обучения. Продемонстрирован этап проверки соответствия компетенций основным требованиям с применением PDCA-цикла.

В настоящее время в связи с социально-экономическими изменениями, стремительным инновационным развитием и интеграцией в мировое экономическое пространство обеспечение и повышение качества образования становится одной из приоритетных задач российских вузов.

На качество образования в вузе влияют многочисленные факторы:

- содержание образовательных программ;
- уровень подготовки абитуриентов;
- квалификация педагогических кадров;
- материально-техническое обеспечение вуза;
- внешние экономические условия и др.

Качество образования можно представить в виде взаимосвязанной структуры трех основных компонентов: качество условий, качество процесса, качество результата (рис. 1). Качество одного компонента непосредственно влияет на качество двух других [1]. Данная взаимозависи-

Дубровская Наталья Владимировна – аспирант кафедры «Менеджмент», e-mail: dnv_nataliya@mail.ru; Мищенко Елена Сергеевна – доктор экономических наук, профессор кафедры «Менеджмент», проректор по международной деятельности, ТамбГТУ, г. Тамбов, Россия.

мость и определяет качество образовательной деятельности вуза. Высокое качество результатов может быть достигнуто лишь при соответствующем уровне качества образовательного процесса, обусловленного, в свою очередь, обеспеченностью всеми необходимыми ресурсами, такими как материально-техническая база, кадры, финансовые средства и др.

Одним из основных элементов, определяющих качество образовательного процесса, является качество образовательной программы. Приоритетность качества образовательных программ связана с тем, что от него зависит качество результатов образовательной деятельности вуза, выраженных в первую очередь в уровне подготовки будущих специалистов. Качество подготовки специалистов главным образом связано с реализацией основных образовательных программ, на основе которых осуществляется образовательный процесс. Согласно ФЗ № 273 от 29 декабря 2012 года «Об образовании в Российской Федерации» образовательная программа представляет собой «комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов» [2]. Образовательная программа охватывает практически все аспекты образовательного процесса и уже на этапе ее разработки в нее закладывается определенный уровень качества образования [3]. Поэтому, говоря о качестве основной образовательной программы (ООП), можно говорить о потенциальном качестве образования в целом.

Подготовка будущих специалистов по ООП фактически представляет собой основную образовательную услугу, предоставляемую вузом. Следовательно, качество образовательных программ определяет качество предоставляемой образовательной услуги (рис. 2).

Одним из показателей качества основной образовательной программы являются приобретенные студентами компетенции. Составляющими компетенций являются знания, умения и владения.

Знания представляют собой результат усвоения информации в процессе обучения, который определяется совокупностью фактов, принципов, теорий и практик в соответствующей сфере деятельности [5].

Умения позволяют применить полученные знания в практической деятельности и направлены на достижение желаемого результата с помощью использования приобретенных знаний.

Владения включают в состав навыки и опыт, а также личностные качества обучающегося, представляют собой инновационный компонент результатов образования.

Рис. 1. Компоненты качества образования и их взаимосвязь [1]

Рис. 2. Взаимосвязь качества образовательных услуг и качества образовательных программ в системе качества вуза [4]

Одним из основополагающих моментов при проектировании образовательной программы является разработка структуры освоения и формирования всех заявленных компетенций на требуемом уровне. Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (**ФГОС ВО**) предполагают формирование у студентов общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, необходимых для решения профессиональных задач. Вуз также может дополнить набор компетенций выпускников с учетом направленности на конкретные области знаний в соответствии с возникающими потребностями.

В данном случае выявление требований и ожиданий всех заинтересованных сторон и постоянное взаимодействие с ними позволит стабильно совершенствовать содержание ООП, которое соответствует уровню современного развития общества.

Среди «основных потребителей» образовательных услуг следует отметить следующие группы:

- студенты и их родители;
- работодатели;
- государство.

Качество ООП непосредственно связано с существующими требованиями государства и рынка. Государственное регулирование в отношении качества образовательного процесса и ООП отражено в документах по аттестации аккредитации, в **ФГОС ВО** и других нормативных документах Министерства образования и науки РФ. Рыночные требования не всегда явно выражены, и необходимость их определения обусловлена стремлени-

ем вуза к достижению высокого уровня востребованности будущих выпускников на рынке труда, как одного из ключевых показателей качества образования в вузе.

Студенты являются не только потребителями услуг вуза, но при этом и активными участниками образовательного процесса. Делая выбор в пользу конкретного вуза, студент не может заранее точно оценить будущий результат обучения. Существует лишь возможность построить предположения, основываясь на доступной информации, наличии рекомендаций и отзывов выпускников. Поэтому, оценивая ожидания и потребности студентов, важно учитывать мнение выпускников. Студенты как активные участники образовательного процесса имеют возможность изнутри проанализировать организационные аспекты (такие как расписание занятий, учебная нагрузка, информационная поддержка, доступность учебных материалов и др.), материально-техническую обеспеченность (например, наличие лабораторий или компьютерное оснащение аудиторий), возможности академической мобильности, личностного развития и т.д. Выпускники в свою очередь могут дать более объективную оценку эффективности образовательного процесса и ООП, уже имея полное представление о них.

После окончания вуза выпускники начинают реализовывать себя как специалисты. Именно тогда работодатели оценивают качество приобретенных студентами компетенций. Они имеют возможность проанализировать, насколько успешно выпускники справляются с поставленными перед ними задачами и насколько хорошо они выполняют свои профессиональные обязанности. Выявление мнения работодателей включает в себя выяснение их оценки слабых и сильных сторон подготовки студентов, что может в дальнейшем скорректировать содержание ООП.

Процесс идентификации актуальных требований работодателей, ожиданий студентов и мнения выпускников обуславливает постановку целей и задач в области обеспечения качества ООП, а также определение методов управления качеством и его контроля. Приоритетным направлением при обеспечении качества образовательных программ является постоянный мониторинг мнения заинтересованных сторон.

Так, например, в рамках проекта ТЕМПУС 543727-TEMPUS-1-2013-1-IT-TEMPUS-SMGR «Онлайн-система обеспечения качества программ обучения» (EQUASP) были разработаны анкеты для опроса мнения студентов, выпускников, трудоустроенных выпускников и работодателей для мониторинга качества образовательной программы [6]. Главной целью данного мониторинга являлось выявление сильных и слабых сторон образовательного процесса, которые должны быть учтены в дальнейшем при переработке образовательной программы.

Онлайн-анкеты являются одним из эффективных инструментов выявления требований заинтересованных сторон и совершенствования качества ООП. Учитывая требования всех заинтересованных сторон в процессе разработки или совершенствования ООП, реализуется принцип менеджмента качества «ориентация на потребителя», который в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 сформулирован следующим образом: «менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания» [7].

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001–2015 при разработке, внедрении или совершенствовании системы менеджмента качества (СМК) для повышения уровня удовлетворения потребителей через выполнение их требований следует использовать «процессный подход» [8]. К любому процессу в организации, в том числе и процессу разработки и улучшения ООП, может быть применен PDCA цикл (Plan – Планируй, Do – Делай, Check – Проверяй, Act – Действуй): Plan – планирование ООП представляет собой процесс ее проектирования; Do – осуществление представляет собой действия по реализации ООП; Check – оценка уровня сформированности компетенций; Act – применение действий по улучшению ООП, внесение при необходимости изменений в учебный план, рабочие программы учебных дисциплин или программы прохождения практик.

На этапе проверки оценка уровня сформированности компетенций, как основных результатов образовательного процесса и реализации ООП, необходимо провести оценку соответствия результатов требованиям ФГОС ВО и работодателей. Востребованность выпускника на рынке труда и удовлетворенность работодателей новыми кадрами является отражением значимости результатов реализации ООП, то есть уровня сформированности требуемых компетенций будущего специалиста.

Таким образом, в целях обеспечения качества ООП и его постоянного совершенствования, необходимо модернизировать и развивать систему менеджмента качества вуза на основе учета мнений всех заинтересованных сторон (в особенности студентов, выпускников и работодателей) и их постоянного мониторинга, что позволит сформировать обоснованную оценку качества ООП вуза с позиции внутреннего контроля и аудита СМК и укрепить доверие со стороны заинтересованных сторон.

Список литературы

1. Калдыбаев, С. К. Качество образовательного процесса в структуре качества образования / С. К. Калдыбаев, А. Б. Бейшеналиев // Успехи соврем. естествознания. – 2015. – № 7. – С. 90 – 97.
2. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 29 дек. 2012 г. № 273-ФЗ (с изменениями и дополнениями) // ГАРАНТ.РУ : информ.-правовой портал. – Режим доступа : <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70191362/#review> (дата обращения: 11.12.2017)
3. Дубровская, Н. В. Обеспечение качества образовательных программ экологической направленности – шаг к устойчивому экономическому развитию / Н. В. Дубровская, Е. С. Мищенко // Вопр. соврем. науки и практики. Университет им. В. И. Вернадского. – 2017. – № 1 (63). – С. 122 – 130. doi: 10.17277/voprosy.2017.01.pp.122-130
4. Мищенко, Е. С. Прикладные аспекты систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования : монография / Е. С. Мищенко, С. В. Пономарев, С. В. Мищенко. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2016. – 208 с.
5. Чучалин, А. Формирование компетенций выпускников основных образовательных программ / А. Чучалин // Высшее образование в России. – 2008. – № 12. – С. 10 – 19.
6. Он-лайн система обеспечения качества программ обучения [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://equasp.tstu.ru/> (дата обращения: 11.12.2017)
7. ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2015–11–01. – М. : Стандартиформ, 2015. – 48 с.
8. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015–11–01. – М. : Стандартиформ, 2015. – 24 с.

References

1. Kaldybaev S.K. [Educational process quality in education quality structure], *Uspehi sovremennogo estestvoznaniya* [The success of contemporary natural science], 2015, no. 7, pp. 90-97. (In Russ.)
2. <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70191362/#review> (accessed 11 December 2017) (In Russ.)
3. Dubrovskaya N.V., Mishchenko E.S. [Quality Assurance of Environmental Academic Programmes as a Step towards Sustainable Economic Development], *Voprosy sovremennoi nauki i praktiki. Universitet im. V.I. Vernadskogo* [Problems of Contemporary Science and Practice. Vernadsky University], 2017, no. 1 (63), pp.122-130, doi: 10.17277/voprosy.2017.01.pp.122-130 (In Russ., abstract in Eng.)
4. Mishchenko E.S., Ponomarev S.V., Mishchenko S.V. *Prikladnye aspekty sistem menedzhmenta kachestva v uchrezhdeniyakh vysshego obrazovaniya* [Applied aspects of quality management systems in higher educational institutions], Tambov, TSTU, 2016, 208 p. (In Russ.)
5. Chuchalin A. [The formation of the main educational programmes graduates competencies], *Visshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia], 2008, no. 12, pp. 10-19. (In Russ.)
6. <http://equasp.tstu.ru/> (accessed 11 December 2017) (In Russ.)
7. *GOST R ISO 9000-2015. Sistema menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniya i slovar'* [State Standard of the Russian Federation ISO 9001-2015. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary], Moscow: Standartinform, 2015. (In Russ.)
8. *GOST R ISO 9001-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya* [State Standard of the Russian Federation ISO 9001-2015. Quality management systems. Requirements], Moscow: Standartinform, 2015. (In Russ.)

Educational Programmes Quality Improvement with the Improvement of the University Quality Management System

N. V. Dubrovskaya, E. S. Mishchenko

Tambov State Technical University, Tambov, Russia

Keywords: higher education; QMS; quality; study programme.

Abstract: The article discusses the relationship between the university quality management system and the study programme quality. The main customer groups of educational services are allocated. The necessity of their requirements including into the study programmes formation and improvement is proved. The role of employers in student competencies forming, as the main result of the learning process, is described. The verification stage of compliance of competencies with requirements using PDCA cycle is demonstrated.

© Н. В. Дубровская, Е. С. Мищенко, 2017