

УДК 37.032.5; 378.147.88

## КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

*С. В. Ковалевский, Л. В. Кошечая*

*В статье изложен принцип построения модели управления качеством образования в техническом университете. Показано, каким образом может быть реализована такая модель на примере Донбасской государственной машиностроительной академии. Особенностью этой модели является системный подход и комплексные оценки уровня качества управления и соответствия уровню ожиданий потребителя.*

***Ключевые слова:** качество образования, системный подход, комплексные оценки.*

Будучи системой взаимосвязанных образовательных процессов, порождающих отклик результатов деятельности в состоянии экономической системы в целом, образовательный процесс в техническом университете должен опираться на современные организационные, социальные и научные ресурсы. Они должны включать внутривузовскую систему качества подготовки специалистов, ориентированную на воспитание у студентов ответственности за результат процесса обучения; творческую инициативную деятельность преподавателей и студентов; разветвленную систему профориентационной работы в школах, ПТУ, ВПУ и техникумах региона, систему менеджмента качества непрерывного образования; систему межкафедрального взаимодействия в учебно-методическом обеспечении специальностей и интегрированных курсов обучения; новые информационные технологии, компьютеризацию учебного процесса; богатые библиотечные фонды учебной литературы; эффективную систему подготовки научно-педагогических кадров и систему повышения их квалификации; перспективные исследования в области машиностроения, металлургии, экономики.

Обзор литературных источников показал, что внедрение системы управления качеством может дать действенный инструмент для достижения конкурентоспособности на рынке образовательных услуг

высшей школой. Как свидетельствует мировая практика, внедрение системы управления качеством дает возможность:

- улучшить и оптимизировать, повысить результативность и эффективность работы по всем направлениям деятельности;
- усилить акцент на достижение того уровня качества услуг, который ожидают потребители;
- увеличить удовлетворенность потребителей;
- достичь стабильно высокого качества образовательных услуг и научной деятельности, постоянно его поддерживая;
- аргументировать для потребителей высокий уровень своих возможностей;
- достигнуть уровень передовых европейских и мировых университетов;
- сохранить уже существующие и захватить новые сегменты рынка [1-11].

На основании изученного мирового опыта в создании систем управления качеством учебных заведений, показать возможности создания такой системы в Донбасской государственной машиностроительной академии

Основой менеджмента качества образования в Донбасской государственной машиностроительной Академии (далее – Академии) являются требования обеспечения единства научной и учебной деятельности, дающее специалистам глубокие профессиональные знания. Особенно важными является обеспечение фундаментальной научной и практической подготовки, позволяющей выпускникам быстро адаптироваться в современных условиях. Все это сопровождается обеспечением высокого уровня требований к студентам и преподавателям, гарантирующего качество подготовки специалистов; а также новаторства, требующего от студентов, преподавателей и ученых Академии постоянно находить лучшие пути решения стоящих перед ними задач; созданием условий и стимулов для свободного выражения мыслей и идей, поддерживанием культа знаний и стремления к успеху.

Обозначенные приоритеты позволяют говорить о том, что на базе Академии развивается инновационная образовательная инфраструктура, ориентированная на внедрение в учебный процесс современных информационных технологий, новых научных разработок в сфере социально-гуманитарных, естественных и технических знаний.

В основу концепции развития системы управления качеством процессов в Академии в настоящее время положены следующие пять принципов:

- соблюдение требований международного стандарта в области учебных программ, организации образовательного процесса, подготовки научно-педагогических кадров, оснащения техническими средствами обучения;
- внедрение новых технологий в образовательный процесс в организации лекционно-практических занятий, создание методической основы обучения на основе мультимедийных систем и средств телекоммуникации;
- широкое использование сети Интернет и телекоммуникаций в организации учебного процесса и проведении научно-исследовательских и методических работ;
- организация дистанционной подготовки специалистов в условиях нового информационного века;
- научное и методическое обеспечение добывания новых знаний и внедрение их в процесс подготовки конкурентоспособных специалистов

Основными приоритетами стратегического развития Академии в области обеспечения качества всех процессов являются: развитие Академии как высшего учебного заведения исследовательского типа, предполагающего опережающее развитие научных исследований и их определяющее влияние на содержание учебного процесса, предполагающего инновационный подход ко всем сферам деятельности Академии, обеспечивающий ее устойчивое развитие; интеграция научной и образовательной деятельности по перспективным научно-образовательным направлениям на основе развития знаний и сохранение традиций Академии; обеспечение воспроизводства интеллектуального потенциала и интеллектуального продукта; приоритетность фундаментального образования, сочетающегося с гибкой адаптацией к динамично меняющимся потребностям государства, общества, личности; высокое качество образовательного, научного и обеспечивающих процессов; развитие непрерывного и открытого образования с широким использованием дистанционных форм обучения; активная деятельность Академии на украинском и международном рынке образовательных услуг и научной продукции; создание

современной технологической среды, соответствующей требованиям информационного общества, для обучающихся и сотрудников Академии; формирование социально востребованных личностных качеств, ценностей, мотивации и поведения молодежи, воспитание духа корпоративности; создание благоприятных социальных условий для обучающихся и сотрудников Академии.

Академия поддерживает культ знаний и стремления к успеху, поскольку ее традиции – инновационные технологии, направленные на то, чтобы Академия стала международным признанным центром подготовки специалистов мирового уровня и инноваций в области высшего профессионального образования.

Поскольку Total Quality Management (TQM) — это интегрированный метод менеджмента, целиком ориентирующий деятельность организации на полную удовлетворенность потребителей (внешних и внутренних), сотрудников и общества в целом, охватывающий все процессы организации, вовлекающий в деятельность по не прерывному улучшению качества всех ее сотрудников и направленный на достижение долговременного успеха и стабильности функционирования организации, то и выражение «все сотрудники» означает персонал во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры Академии. Для образовательных процессов TQM в Академии направлен на упреждающую подготовку специалистов. При этом обеспечивается сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам), которые бы носили повышенный коэффициент запаса надежности полученных студентом знаний. Следует учитывать что постоянно, нуждаются в организационном и методическом обеспечении:

- качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности);
- качество научно-педагогических кадров;
- качество образовательных программ;
- качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды;
- качество студентов, учащихся, абитуриентов;
- качество управления образованием.

Основным измеряемым и контролируемым показателем становится обобщенный эффект образовательных услуг, который определяет, в какой степени потребитель удовлетворен ими. Регламент работ по обеспечению всеобщего управления качеством определяется нормативными документами, устанавливающими правила, руководящие принципы или характеристики различных видов образовательной деятельности или их результатов.

Все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, а также подтверждаемые (если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству. Должны учитываться как внешние, так и внутренние цели обеспечения качества: а) внутреннее обеспечение качества: в рамках организации обеспечение качества создает уверенность у руководства; б) внешнее обеспечение качества: в контрактных или других ситуациях обеспечение качества создает уверенность у потребителя или других лиц. Некоторые действия по управлению качеством и обеспечению качества взаимосвязаны. Если требования к качеству не отражают полностью потребности пользователя, обеспечение качества может не создать достаточной уверенности у исполнителя и потребителя.

Особое значение имеет организация и проведение в Академии оценочных мероприятий, включающее: 1) процесс последовательного сбора, анализа и использования информации при оценивании эффективности обучения и соответствия учебных планов в целом (институциональная оценка) или его учебных программ (программная оценка). Здесь подразумевается оценивание основных видов деятельности (количественные и качественные результаты образовательной деятельности и результаты научных исследований). Оценка необходима для подтверждения формального аккредитационного решения, но не всегда ведет к положительному аккредитационному решению; 2) технологически разработанный процесс оценивания результатов обучения студентов и развития системы образования. Оценочные мероприятия включают:

- оценку качества как часть гарантий качества;
- оценку качества образования, распространяемую, также, на оценку персонала Академии, всех процессов; успеваемости студентов, учебно-методических материалов и т. д.;

-проверку для подтверждение путем экспертизы и предоставления объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены.

Система управления качеством образования в Академии организуется с выделением подсистем:

- управление качеством функционирования Академии;
- управление качеством развития Академии.

Система управления качеством функционирования Академии включает в себя «системы обеспечения качества», понимаемые как системы поддержания качества высшего образования на уровне не ниже установленных норм, требований, стандартов.

Система управления качеством развития Академии включает в себя: формирование и применение опережающих стандартов качества образования, управление инновациями во всех сферах деятельности вуза.

Определяющую роль играют принципы управления качеством образования в Академии. Это такие, как:

-принцип первого руководителя состоит в заинтересованности и ответственности ректора, декана, заведующего кафедрой, руководителя подразделения, отдела, службы, центра, старосты студенческой группы за руководство и развитие системы управления качеством в Академии;

-принцип отражения качества процессов в качестве результатов;

-принцип постоянного ведения мониторинга качества по всем направлениям деятельности вуза обеспечивающего постоянную наблюдаемость динамики качества процессов и результатов во всех сферах деятельности Академии;

-принцип постоянного развития квалиметрической базы управления качеством в вузе (расширение и обновление банка оценочных процедур, тестовых комплексов, оценочных испытаний и т.д.);

-принцип управления через создание и развитие внутренней профессиональной культуры, способствующей созданию мотивационной среды для улучшения качества во всех сферах деятельности Академии;

-принцип постоянного обучения качеству и поддержания заинтересованности всех работников Академии в повышении качества;

-принцип документирования всех процедур в управлении качеством;

-принцип постоянного планирования процессов по всем направлениям управления качеством (функционирование вуза, развитие вуза, обеспечение качества, улучшение качества и др.) на основе целевых программ;

-принцип гарантии качества (по категориям качеств результатов);

-принцип гармоничного сочетания управления и самоуправления в Академии;

-принцип обеспечения устойчивости функционирования и развития;

-принцип периодического обсуждения проблемы качества образования в Академии на заседаниях Ученого Совета, Советов факультетов, заседаниях кафедр, собраниях студенческих групп и др.

Выделяя системный аспект следует отметить, что Академия, как система, состоит из взаимосвязи следующих подсистем:

-педагогическая подсистема;

-научно-исследовательская подсистема;

-социокультурная подсистема: академия как центр науки, культуры и образования в регионе.

К важнейшим типам процессов в Академии относятся:

-учебный процесс;

-научно-исследовательский процесс;

-воспитательный процесс (в том числе физического воспитания и поддержки здоровья обучающихся и обучаемых);

-процесс самостоятельной и самообразовательной подготовки студентов;

-процессы, обеспечивающие самостоятельную работу студентов и преподавателей: библиотечный процесс, информационно-технический процесс;

-формирование, обеспечение, поддержание, обновление социокультурной среды;

-процесс обучения качеству работников;

-процесс управления и мониторинга качества.

Потенциалами Академии можно считать:

-кадровый;

-научно-исследовательский;

- материально-технический;
- информационный (в частности - библиотечный);
- учебно-методический;
- технологический;
- социально-культурный;
- финансово-экономический;
- инвестиционный;
- инновационный.

Опираясь на все эти элементы системы обеспечения качества сформированы основы политики в области качества. На основе точного и полного учета требований и ожиданий потребителей и заказчиков Академия добивается устойчивого доверия абитуриентов, студентов и их родителей, государственных органов, руководителей предприятий, организаций и фирм. Руководство несет ответственность за качество на всех направлениях деятельности Академии. Ректор, проректоры, деканы факультетов и заведующие кафедрами, руководители служб и отделов несут полную ответственность за качество подготовки специалистов, научно-исследовательских работ, финансовой, хозяйственной и других видов деятельности.

Личная ответственность каждого за качество работы обеспечивается путем четкой регламентации обязанностей и полномочий руководства, преподавателей, сотрудников и других категорий работников. Достижения нового уровня качества подготовки специалистов Академия осуществляется на основе:

- опережающего открытия новых специальностей и специализаций, требующихся для развития экономических кластеров региона;
- внедрения информационно-коммуникационных технологий;
- использования научных результатов в обучении и внедрения проектного подхода при подготовке специалистов;
- создания специализированных зон высоких технологий (технопарки, студенческие бизнес-инкубаторы и пр.);
- повышения уровня экономической, компьютерной и иноязычной подготовки;
- постоянного повышение уровня фундаментального, профессионального и гуманитарного образования;
- экспорта образовательных услуг;

-организации индивидуальной подготовки талантливой молодежи, её материальной поддержки, обучения и стажировок в ведущих отечественных и зарубежных университетах;

-укрепления творческих связей с образовательными и научными учреждениями, промышленными предприятиями и организациями;

-изучения и прогнозирования рынка труда.

Руководство Академии поощряет творческую инициативу преподавателей и сотрудников по совершенствованию качества учебного процесса и научных исследований, по внедрению новых технологий обучения и научных результатов; постоянно поддерживает ученых и исследователей и создает условия для организации, проведения, внедрения и коммерциализации результатов научно-исследовательских работ.

Поставленных целей Академия достигает с помощью дальнейшего внедрения и совершенствования системы менеджмента качества на основе Международных стандартов качества. Для этого систематически анализируются результаты деятельности для достижения уверенности в том, что Политика качества воплощается в жизнь.

Стимулирование преподавателей к систематическому научно-обоснованному самоанализу процесса и результата своей деятельности, сотрудничество со студентами в вопросах выработки мер по повышению качества педагогического процесса, стимулирование преподавателей к внедрению инноваций в учебный процесс – важнейшая задача в работе с преподавателями... Самоанализ деятельности кафедр и факультетов на основе критериев качества, выявление проблем и выработка управленческих решений по повышению качества всего образовательного процесса или его компонентов – стратегическая задача в работе заведующих кафедрами, деканатов и ректората. Сочетание оценки, внутренней и внешней оценки, самоконтроля и контроля, самоуправления и управления – основной принцип системы оценки качества подготовки специалистов в Академии. Качество образованности субъектов педагогического процесса в вузе (абитуриента, студента, выпускника) мы рассматриваем как единство качеств обученности и воспитанности, качеств личностного развития, профессиональной и общекультурной подготовки.

Основные критерии качества подготовки выпускника Академии:

-конкурентоспособность выпускника Академии на рынке труда;

-его готовность к творческой профессиональной деятельности;  
-готовность к самообразованию и самосовершенствованию, личностному росту.

Мониторинг качества образования в Академии включает:

-мониторинг качества обучения, в частности – мониторинги по предметным линиям;

-мониторинг качества образовательных программ, включающий мониторинг качества учебно-методического обеспечения и мониторинг источников содержания высшего образования;

-социологический мониторинг;

-оформление результатов самообследования и предоставление ежегодного доклада по итогам деятельности Академии в направлении создания системы управления качеством.

База данных внутренней системы качества строится на объективных и субъективных источниках и показателях. К объективным можно отнести: результаты независимого тестирования; результаты кредитно-модульной системы; отчеты председателей Государственной экзаменационной комиссии; результаты итогового контроля за учебной и самостоятельной работой студентов; показатели трудоустройства выпускников; результаты анализа тематики и уровня выполнения курсовых работ; уровень практической подготовки студентов (по результатам практик) и т.п. К субъективным: результаты социологических опросов (например: «Педагогический процесс в вузе глазами студентов», «Преподаватель глазами студентов», «Качество учебного процесса глазами преподавателя», «Самооценка студентами уровня своей теоретической и практической подготовки» и т.д.); результаты психологических обследований абитуриентов, студентов и выпускников; самооценку студентами и преподавателями уровня своей учебной и профессиональной компетенции и т.д.

Этапы контроля качества подготовки специалиста в Академии включают:

-этап входного контроля;

-этап промежуточного и текущего контроля;

-этап итогового контроля (контроль на выходе).

Цель входного контроля – оценить уровень подготовленности абитуриентов, разработать систему, способствующую отбору наиболее подготовленных выпускников школ, оказывать помощь средним

учебным заведениям, профессиональных училищам и техникумам в совершенствовании качества подготовки их выпускников в соответствии с уровнем требования Академии.

Основные направления реализации: работа с абитуриентами: олимпиады абитуриентов, консультирование школьников и учителей школ области, лекции (циклы занятий) для школьников и учителей, работа Малого факультета, Малой Академии наук по научно-промышленному профилю и т.д.; характеристика результатов независимого тестирования, анализ качества подготовки выпускников техникумов, качество экзаменационных материалов, наличие методических пособий для будущих абитуриентов, участие студентов старших курсов в работе с абитуриентами и т.д. Работа со студентами первого курса: организация входного контроля студентов первого курса по основным, профильным предметам с целью выявления «слабых» мест, трудностей, пробелов и создание условий для более успешной их адаптации к условиям образовательного процесса в вузе дополнительные занятия (наличие входных контрольно-измерительных материалов, анализ полученных данных, принятые решения и т.д.), результаты опросов первокурсников по проблеме удовлетворенности, мотивов обучения и т.д., результаты сравнительного анализа оценок при поступлении в Академию и входном контроле и т.д.

Цель промежуточного и текущего контроля – оценить уровень освоения студентами содержания учебных курсов, включить студентов в самооценку своих учебных достижений, в процесс выявления затруднений и способов их преодоления.

Текущий и промежуточный контроль преподаватели и студенты осуществляется в трех видах: контроль по процессу, контроль по результату и контроль по прогнозу учебной или профессиональной деятельности. Причем, студенты активно включаются в деятельность по самооценке уровня своей подготовки на основе кредитно-модульной системы

Цель итогового контроля – оценить уровень профессионально-личностной компетенции выпускника Академии, его готовность к творческой профессиональной деятельности, готовность к профессиональному и личностному росту. Для этого проводится приобщение выпускников к самоанализу уровня своей теоретической и практической готовности к будущей профессиональной деятельности,

разработка преподавателями тестовых междисциплинарных материалов и оценочных средств, моделирующих будущую профессиональную деятельность выпускника факультета, проведение экспертиз тематики курсовых и дипломных работ с целью выявления их соответствия потребностям современного уровня развития науки и практики, разработка требований к выполнению курсовых и дипломных работ, схем-заданий, схем и методик анализа уровня выполнения дипломных работ и проектов, ориентировочные материалы для отзывов и т.д.

Созданная в Академии система управления качеством процессов является динамично изменяющимся инструментом, позволяющим реагировать на требования рынка образовательных услуг и фирм-работодателей. Она позволила:

- улучшить и оптимизировать, повысить результативность и эффективность работы по всем направлениям деятельности;
- усилить акцент на достижение того уровня качества услуг, который ожидают потребители;
- увеличить удовлетворенность потребителей;
- достичь стабильно высокого качества образовательных услуг и научной деятельности, постоянно его поддерживая;
- аргументировать для потребителей высокий уровень своих возможностей;
- сохранить уже существующие и захватить новые сегменты рынка [1-11].

Адаптивные функции этой системы поддерживаются Концепцией стратегического развития академии до 2020 года и 12-ю Проектами ее реализации. Основным же показателем эффективности созданной системы является достигнутый 98-99% - ный уровень трудоустройства выпускников академии после ее окончания.

### Литература

1. Беляев Ю. Міжнародні зв'язки як важливий напрям удосконалення управління університетом в умовах європейської освітньої інтеграції / Ю. Беляев // Вища школа. — 2010. — № 7 – 8. — С. 18–23.
2. Бойко А. Проблеми розвитку української освіти в умовах євроінтеграції / А. Бойко // Вища освіта України. — К.: 2009. — № 2 — С. 44–49.
3. Болонський процес: цикли, ступені, кредити: Монографія / Л.П. Товаженянський, Е.І. Сокол, Б.В. Клименко. — Харків: НТУ «ХПІ», 2004. — 144 с.

4. Бородин М. Концептуальний бізнес-план розвитку системи управління висшим учебним заведением / М. Бородин, Б. Селекин, Т. Маркина // Новий колегіум. — 2003. — № 1. — С. 29–33.
5. Бутівщенко С.В. Соціально-педагогічні аспекти інноваційного розвитку державного управління вищою освітою України в умовах глобалізаційних викликів / С.В. Бутівщенко // Проблеми освіти: зб. наук. праць. — К., 2009. — Вип. 61. — С. 17–20.
6. Волобуєва Т. Шляхи удосконалення управління на рівні вищого навчального закладу / Т. Волобуєва // Проблеми модернізації освіти України в контексті Болонського процесу. — К., 2004. — С. 171–174.
7. Голубченко О. Вища школа: наук.-практ. видання. / О. Голубченко. — К.: Вища школа, 2009. — 128 с.
8. Гуменник В. Формування системи цільового управління вищим закладом освіти в умовах приєднання України до Болонського процесу / В. Гуменник // Вища школа. — 2004. — № 4. — С. 45–55.
9. Журавський В.С. Болонський процес: головні принципи входження в Європейський простір вищої школи / В.С. Журавський, М.З. Згуровський. — К.: ІВЦ «Політехніка», 2004. — 137 с.
10. Загірняк М. Оцінка процесів і рішень в управлінні сучасним університетом / М. Загірняк, А. Почтовюк // Вища школа. — 2010. — № 7, 8. — С. 11–18.
11. Модернізація вищої освіти України і Болонський процес / Уклад. М.В. Степко, Я.Я. Болюбаш, К.М. Левківський, Ю.В. Сухарніков. — К, 2004. — 26 с.

*У статті викладений принцип побудови моделі управління якістю освіти у технічному університеті. Показано, яким чином може бути реалізована така модель на прикладі Донбаської державної машинобудівної академії. Особливістю цієї моделі є системний підхід і комплексні оцінки рівня якості управління і відповідності рівню очікувань споживача.*

**Ключові слова:** *якість освіти, системний похід, комплексні оцінки.*

*The author of the article gives definition to the model of education quality management of a technical university. It is shown how such model can be realized on the example of the Donbas State Machine-building Academy. The features of this model are systems approach and integrated assessment of the management quality level and accordance with the level of consumer's expectations.*

**Keywords:** *quality of education, system approach, integrated assessment.*

**Ковалевський С.В.** – доктор технічних наук, професор Донбаської державної машинобудівної академії, керівник науково-дослідної лабораторії «Системні дослідження формування духовності та гуманізму професійної підготовки молоді» (м. Краматорськ, Україна)

*Рецензент – член-кореспондент НАПН України, доктор педагогічних наук, професор Г.П. Шевченко*