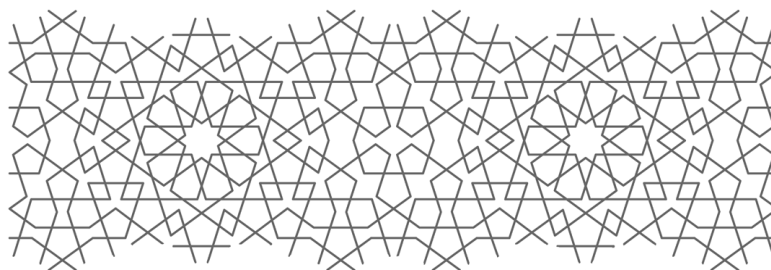


11. Самооценка вуза с использованием интернет-технологий [Электрон. ресурс]: федеральный портал «Качество и образование». Режим доступа: www.tqm.spb.ru/smk

12. *Соболев В. С., Степанов С. А., Щербаков А. Ю., Азарьева В. В.* Результаты пилотной апробации методики самооценки вуза на базе новой модели СМК [Электрон. ресурс]: федеральный портал «Качество и образование». Режим ограниченного доступа: www.tqm.spb.ru/smkpage.shtml

13. Стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования в Европейском регионе [Электрон. ресурс]: федеральный портал «Качество и образование». Режим доступа: www.tqm.spb.ru/smkpage.shtml

14. Учебно-методическое пособие по модели курса «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» / Сост.: В. П. Соловьев, А. И. Кочетов, О. В. Блинкова; Моск. ин-т стали и сплавов. М.: Изд-во МИСиС, 2001. 18 с.



Н. Ш. Никитина, Н. В. Николаева

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ



N. Sh. Nikitina, N. V. Nikolaeva

Monitoring and quality estimation of the process of educational benefits in university

The article presents the main ideas of complex monitoring and quality assessment of educational services at university. Monitoring and quality assessment model is described, monitoring objects are selected.

Постановка задачи. Решение любых задач, связанных с мониторингом и оценением качества в профессиональном образовании, как правило, требует целостного системного видения процесса подготовки специалистов как основного результата деятельности вуза. Материал настоящей статьи представляет собой продолжение работы, опубликованной в журнале «Университетское образование: практика и анализ» [1] и посвященной разработке модели мониторинга и оценки качества процессов оказания образовательных услуг. Рассматривая вопросы, связанные с качеством образования, следует говорить о качестве нормативной базы, ресурсов (челове-

ческих, материальных, учебно-методических, информационных и пр.), процессов (учебного, научного, информационного, управления и пр.), результатов, системы социального партнерства и пр. При этом объектом мониторинга может быть любой компонент системы либо этап процесса подготовки специалиста, начиная с анализа потребностей заинтересованных сторон и заканчивая оценением удовлетворенности потребителей. В данной работе представлены основные идеи процесса создания модели комплексного мониторинга и оценки качества образовательных услуг. Для создания модели мониторинга необходимо выделить ключевые этапы в сис-

теме взаимосвязанных процессов подготовки специалиста ([1], рис. 1), где будут сосредоточены основные элементы модели мониторинга.

Цель настоящей работы — основываясь на предложенной ранее модели процессов производства и оказания образовательных услуг, разработать модель мониторинга и оценивания качества как целостной системы с взаимными связями и управлением. В соответствии с этим выделим следующие объекты мониторинга: потребители (их потребности); процесс проектирования услуги; процессы реализации услуги; качество услуги как конечный результат деятельности вуза; потребители услуги (их удовлетворенность).

Описание модели. На рис. 1 приведена модель мониторинга и оценки качества образовательных услуг вуза. Дадим поблочное описание модели и характера связей между блоками.

Субъектом мониторинга является потребитель, так как все процессы жизненного цикла услуги/продукции начинаются с него (**блок 1**) и им же заканчиваются (**блок 5**).

Вход модели (**блок 1**) — анализ потребностей потребителей. Результаты мониторинга потребностей заинтересованных сторон (выявление текущих и будущих, возможно, превосходящих потребностей) — основа для проектирования продукции/услуги и базовый уровень для сравнения при последующей оценке удовлетворенности потребителей. Требования потребителей — вход модели, основа для проектирования и производства услуги. Проектирование услуги/продукции (**блок 2**) в совокупности с системным и процессным подходом и постоянным улучшением позволяет рассматривать деятельность вуза как систему взаимосвязанных процессов, направленных на повышение степени удовлетворенности всех заинтересованных сторон за счет обеспечения и постоянного улучшения качества услуги вуза на всех стадиях проектирования и реализации. Исходные данные для проектирования услуги — нормативные документы федерального и отраслевого уровней, нормативные документы вуза, документы системы менеджмента качества (СМК) вуза (руководство по качеству). Реализация процессов жизненного цикла услуг/продукции требует выделения человеческих, информационных, материальных и прочих ресурсов, необходимых для успешного проектирования и предоставления образовательных услуг, удовлетворяющих требованиям потребителей.

Реализации услуг (продукции) (**блок 3**), предполагает совокупность действий, которые не-

обходимо выполнить для получения конечного результата, например, подготовленного специалиста с показателями качества не ниже заявленных на этапе проектирования (с учетом заявленных потребителем показателей качества, **блок 1**). Сравнение заявляемых характеристик с характеристиками, полученными по результатам мониторинга (**блок 4**), и последующая оценка результатов сравнения позволят сделать вывод о качестве результата (специалиста, услуги, продукции). Мониторинг и оценка качества результатов может быть последовательной многократной процедурой, выполняемой на различных этапах жизненного цикла.

Основной вопрос, ответ на который мы должны получить: «Удалось ли реализовать запросы потребителей?» (**блок 1**). В **блоке 4** происходит также накопление статистической информации о результатах мониторинга, которые используются для формирования норм качества различных компонентов услуги или этапов процесса ее предоставления. Нормы можно формировать, используя методы экспертного оценивания. Для управления качеством в большей степени интересны не значения абсолютных показателей свойств услуги (продукции) вуза, а их относительные величины по сравнению с нормативами, нормами, стандартами. При этом эффективность оценки качества зависит от корректности заданных норм.

Качество продукции/услуги формируется из двух отличных и дополняющих друг друга категорий: соответствия установленным нормам и требованиям заинтересованных сторон, хотя нормы и требования связаны друг с другом. Результат может быть идеален с точки зрения соответствия стандартам (нормам) и не востребован потребителями или удовлетворять потребностям потребителей, но не соответствовать нормам. Модель, таким образом, подчеркивает важность получения информации об уровне удовлетворенности потребителей при наличии обратной связи в виде обновленных требований (**блок 5** — **блок 2**). Уровень удовлетворенности потребителей (**блок 5**) — один из важнейших показателей эффективности работы вуза. Его следует измерять, сопоставляя желаемые для потребителей значения показателей качества с реально достигнутыми. Основной показатель удовлетворенности потребителей для образовательных организаций — удовлетворенность всех категорий обучающихся, работодателей, рынка труда, внутренних потребителей вуза [1]. Далее приведем описание отдельных блоков модели.

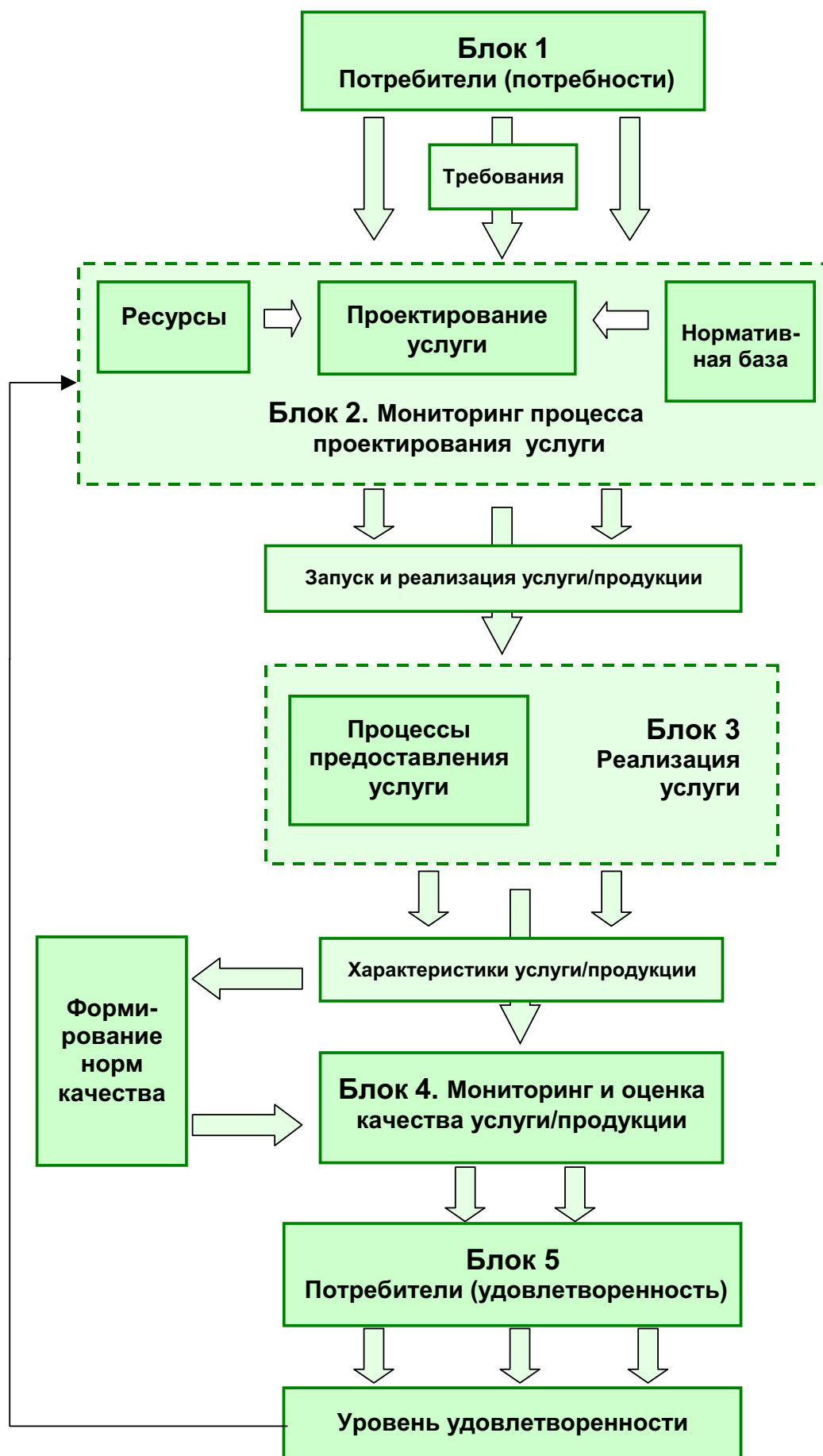


Рис. 1. Модель мониторинга процессов оказания образовательных услуг

Блок 1 — «Потребители (потребности)».

Объект мониторинга — потребители, заинтересованные стороны, как внешние, так и внутренние. Здесь же формируются требования к качеству услуги как основа для ее проектирования. Если систему мониторинга качества рассматривать как часть СМК вуза, то руководство по качеству должно содержать методики мониторинга потребностей и ожиданий потребителей и обеспечивать создание услуги востребованного или превосходящего качества для удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон. Методики мониторинга позволят собирать, хранить, обрабатывать статистические данные, формировать содержательные выводы и рекомендации к управлению. Результаты мониторинга могут быть представлены в виде мнений, высказываний, ответов на вопросы опросника, которые сформулированы в терминах потребителя.

Блок 2 — «Мониторинг проектирования услуги». Данный блок требует для своей реализации наличия нормативной базы как необходимого условия для проектирования услуги и ресурсов, обеспечивающих заданное качество. На этапе проектирования услуги осуществляется преобразование потребностей заинтересованных сторон, представленных в потребительских терминах, в содержательные характеристики услуги или продукции: технические, эргономические, временные, стоимостные, профессиональные и пр., с установлением количественных значений параметров [2–4].

Нормативную базу, регламентирующую процесс проектирования услуги, необходимо рассматривать на следующих уровнях:

- федеральный уровень — Закон «Об образовании»; Закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»; постановление Правительства «Об утверждении Положения о государственной аккредитации высшего учебного заведения»; постановление Правительства «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении) РФ» и др.;

- отраслевой уровень — ГОСы ВПО, приказы, постановления, положения, требования, распоряжения, методические указания МОиН РФ и других подведомственных Рособразованию структур и др.;

- уровень вуза — устав, положения, методические указания, рекомендации, приказы, требования ГОС, устанавливаемые на уровне региона и вуза и определяющие видение вуза, и др.;

- документы СМК вуза — руководство по качеству и прочие документы, регламентирующие функционирование СМК и системы мониторинга как ее части.

Ресурсы, необходимые вузу для обеспечения цикла производства услуги, имеют структуру, приведенную на рис. 2. Кадровые ресурсы: профессорско-преподавательский состав, административный персонал, персонал других категорий. Информационные ресурсы: учебно-методическое обеспечение, образовательные программы, учебные планы, информационно-образовательная среда и др. Материальные ресурсы: материально-техническая база, системы технической и технологической поддержки и др.

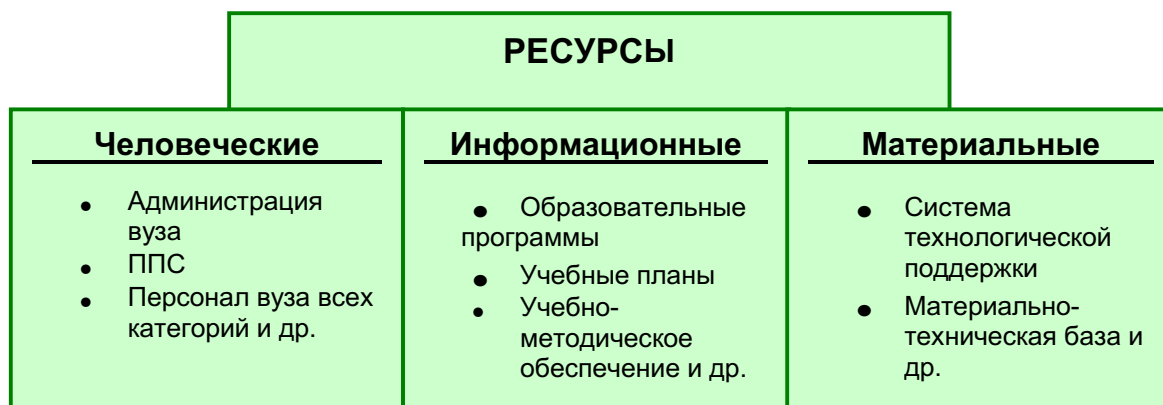


Рис. 2. Структура ресурсного обеспечения процессов производства образовательной услуги

Любой из перечисленных типов ресурсов заслуживает отдельного внимания как объект мониторинга, так как определяет условия достижения поставленных в области качества целей. Более подробно рассмотрим лишь некоторые ресурсы. Кадровое обеспечение определяется качеством профессорско-преподавательского, научно-исследовательского и административно-управленческого персонала всех уровней (их профессиональные, деловые и личностные характеристики, способность к образованию и развитию, обладание современными знаниями и навыками, практическим опытом в профессиональной области и пр.); качеством учебно-вспомогательного персонала. Информационная грамотность персонала должна быть адекватна современному уровню развития информационных технологий. Университету следует иметь достаточное количество квалифицированных специалистов для реализации образовательных программ, проведения современных научных и научно-методических исследований, управления процессами в вузе. Важно и одновременно сложно проводить мониторинг персонала и формировать стимулирующие механизмы для его развития. Это объясняется тем, что главные субъекты СМК вузов, администрация, преподаватели, ученые, специалисты и студенты, являются сложными, закрытыми объектами [2–3].

Блок 3 — «Реализация услуги». Реализация услуги предполагает совокупность действий, которые необходимо предпринять для производства услуги высокого качества. Реализация услуги обеспечивается процессами жизненного цикла: учебным, научным, ресурсного обеспечения, управления. Рассмотрим учебный процесс. Сложность мониторинга учебного процесса определяется сложностью его подпроцессов, системы взаимосвязей между подпроцессами, а также тем фактом, что с реализацией услуги связаны нормативная база, ресурсы и собственно процесс проектирования услуги, условия внешней и внутренней среды. Качество процесса реализации услуги во многом определяется результатами, запланированными на этапе проектирования услуги и не потерянными в процессе реализации. В данном блоке также происходит сбор и накопление информации для формирования норм качества. Блок 3 модели требует периодичности мониторинга для проверки выполнения внесенных изменений с целью устранения выявленных несоответствий.

Блок 4 — «Мониторинг и оценка качества услуги». Основная цель блока 4 — мониторинг

и оценка качества результатов направлена на получение обратной связи и объединение в кольцо этапов «Исследование потребностей заинтересованных сторон» — «Реализация услуги» — «Измерение удовлетворенности заинтересованных сторон». Результат действия обратной связи — формирование обновленных требований. В данном блоке происходит сравнение характеристик услуг/продукции и формирование норм качества. Нормы качества являются базой для сравнения реально полученных характеристик, выявления рассогласований и формирования управляющих воздействий. В процессе сравнения определяются сильные и слабые стороны системы проектирования и предоставления услуги, разрабатываются планы устранения рассогласований. Отчеты должны содержать перечни мероприятий, проведение которых рекомендовано. Процесс сравнения заканчивается оценкой качества услуги/продукции.

Результаты мониторинга могут быть представлены в виде самостоятельных или интегрированных показателей, содержание и интерпретация которых должны быть определенным и понятными с точки зрения их последующего применения в управлении. Они необходимы не только для констатации уровня качества и степени удовлетворенности, но прежде всего для формирования норм качества и управляющих воздействий для устранения и/или предупреждения несоответствий [3–4]. В образовании акцент следует делать на предупреждении появления продукции/услуги низкого качества, а не на устранении уже возникшего неудовлетворительного результата. Блок мониторинга требует использования грамотных адекватных методик и высокопрофессионального персонала, обладающего системными знаниями в области статистического анализа, менеджмента качества, системного анализа и др.

Блок 5 — «Потребители (удовлетворенность)». В данном блоке измеряется и оценивается уровень удовлетворенности. Специфика образования такова, что многие характеристики услуги определяются качественными показателями, измеряемыми в разнотипных шкалах: количественных, номинальных, порядковых (ранговых, балльных), нечетких и т. п. Следовательно, методы мониторинга и оценки качества также многообразны и требуют учета специфики показателей. Уровень удовлетворенности потребителей необходимо уметь измерять, сопоставляя желаемые для потребителей значения показателей качества с их реальными значениями.

Один из основных показателей удовлетворенности потребителей для образовательных организаций — удовлетворенность обучающихся уровнем подготовки по образовательным программам, курсам, дисциплинам. Измерения и мониторинг удовлетворенности потребителей могут отражать точки зрения различных категорий заинтересованных сторон (обучающихся, работодателей, сотрудников образовательной организации, заказчиков, общественности и пр.) о качестве подготовки специалистов [5]. Уровень удовлетворенности потребителей измеряют, сопоставляя планируемые значения показателей качества с их реальными значениями [3–4]. Принцип ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 — «Ориентация на потребителя» подразумевает выявление текущих и предвосхищение будущих потребностей потребителей и ориентацию на повышение степени их удовлетворенности. Из определения ясно, что мониторинг мнений потребителей должен производиться в два этапа: перед проектированием продукта/услуги и при последующей оценке удовлетворенности продуктом/услугой [5–6]. Чтобы выявить несоответствия между заявляемыми (планируемыми) и измеренными характеристиками услуги и сформировать управляющие воздействия, существует обратная связь с блоком мониторинга проектирования услуги, позволяющая завершить цикл PDCA [1].

Заключение. Представленная модель мониторинга процессов оказания услуг учебного назначения может служить основой для разработки методического обеспечения процессов мониторинга. В программе дальнейшего развития исследования — разработка методик внутреннего

мониторинга (**блок 1**), методики формирования норм качества (**блоки 2, 3, 4**) и методики внешнего мониторинга (**блок 5**). Каждая из этих методик имеет отличительные особенности, определяемые спецификой объекта мониторинга. Описание объектов мониторинга в виде контекстных диаграмм позволит разработать адекватные методики мониторинга. Разработка методик мониторинга, в свою очередь, потребует выбора методов и средств мониторинга, методов обработки результатов, формирования рекомендаций для введения управляющих воздействий.

Литература

1. *Никитина Н. Ш., Николаева Н. В.* Модель процессов производства и оказания услуг в образовании // Университетское управление: практика и анализ. 2007. № 1. С. 62–68.
2. Руководство по применению стандарта ИСО 9001 : 2000 в области обучения и образования / Пер. с англ. А. Л. Раскина. М.: Изд-во РИА «Стандарты и качество», 2002. 128 с.
3. *Лебедева Е. А.* Мнение студентов о качестве учебного процесса и самооценка преподавателей // Проблемы высшего технического образования: Сб. науч. тр. Новосибирск, 2001. № 4 (26). С. 141–144.
4. *Никитина Н. Ш., Николаева Н. В.* Управление качеством образовательных услуг в вузе // Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования: Материалы V Всеросс. конф.: В 6 ч. Челябинск, 2006. Ч. 3. С. 175–178.
5. *Бурмистрова Е. В.* Информационная система поддержки взаимодействия вуза с субъектами рынка труда // Проблемы высшего технического образования: Сб. науч. тр. Новосибирск, 2004. № 4 (29). С. 99–102.
6. ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001. Системы менеджмента качества. Требования. М.: ИПК «Изд-во стандартов», 2001. 21 с.

