

Москвин С.Н. ©

Доцент, кафедра менеджмента организации  
Красноярского государственного педагогического университета им. В. П. Астафьева

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТЕ НА ОСНОВЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

### *Аннотация*

*В статье определены предпосылки актуальности качества университетского образования, разработана структурно-функциональная модель управления качеством в вузе на основе метода ключевых показателей эффективности. Предложена методика разработки и оценки стандартов качества и их измерения, разработаны требования к организации мониторинга качества образования в университете, рассмотрены условия непрерывного повышения эффективности управления.*

**Ключевые слова:** управление качеством образования в университете; стандарты и ключевые показатели качества; методы измерения и оценки качества; ключевые показатели эффективности.

### *Summary*

*The article defines the preconditions of the relevance of the quality of university education, develops structural-functional model of quality management in higher education institution on the basis of key performance indicators. It offers the technique of developing and evaluating quality standards and their measurement, develops the requirements for monitoring the quality of education at university, considers the conditions for continuous enhancement of management efficiency and further introduction of Kaizen technology.*

**Keywords:** education quality management at university, quality standards, key quality indicators, methods of measurement and assessment of quality, key performance indicators.

Проблема повышения качества университетского образования является одной из самых актуальных в современных условиях. Необходимость в этом обусловлена следующими процессами:

- формирование информационного общества ведет к тому, что развитие предприятий (и экономики в целом) во все большей степени определяется не внешними условиями (доступом к сырью и физическим активам), а уникальными специфическими ресурсами (организационными способностями), которые предприятие получает вместе с персоналом, и это определяет акцент на развиваемые компетенции человеческих ресурсов;

- усложнение образовательного продукта и сокращение жизненного цикла знаний и образовательных технологий, связанных с интенсификацией образовательных процессов, что приводит к возрастанию роли образования, поскольку обучение на протяжении всей карьеры – краеугольный камень успеха в бизнесе;

- развитие рыночных механизмов в образовании, необходимость совершенствования конкурентоспособности вузов, одним из компонентов которой является качество образовательных услуг;

- усиление международной образовательной мобильности (как высшего, так и дополнительного профессионального образования) ведет к необходимости соответствовать международным стандартам качества в образовании.

Целью данной статьи является представление результатов проведенного нами исследования и разработанной структурно-функциональной модели управления качеством образования на основе ключевых показателей эффективности.

Феномен качества образования в силу своей актуальности является предметом научной дискуссии [4; 6] и др. Проанализировав характер этого обсуждения, выделим некоторые штрихи смыслового поля данного понятия. Под качеством образования следует понимать комплексную характеристику образовательной деятельности, отражающую степень соответствия реальных параметров (результатов и индикаторов) установленным нормативным параметрам соответствующим:

- потребностям (заказу) личности, общества, при учете государственной образовательной политики;
- сформированному во ФГОС ВО уровню компетенций;
- модели выпускника университета, отвечающей за конкурентоспособность последнего, как наиболее эффективного субъекта отношений «работник-работодатель».

На наш взгляд эти виды соответствия не противоречат друг другу и могут быть взаимодополняемы, однако основу уровня образования выпускников определяет государственный образовательный стандарт и сформированные в нем компетенции, что записано в Конституции РФ (ст. 43). Поэтому именно этот критерий следует положить во главу угла качества образования.

Управление качеством образования вуза только на уровне образовательного процесса или не позволяет сформировать все необходимые предпосылки повышения качества образовательной системы. Комплексный подход к решению проблемы качества определяет необходимость интегрированной работы во всех направлениях деятельности университета, а именно:

- качество управления университетом;
- качество образовательной среды в вузе;
- качество содержания образования;
- качество образовательных технологий и средств обучения;
- качество программно-методического обеспечения;
- качество человеческих ресурсов (профессорско-преподавательского и руководящего состава);
- качество ресурсного обеспечения образовательной деятельности в вузе.

Полный перечень объектов (подсистем) качества определяется на основе анализа деятельности вуза.

Формирование и учет показателей на основе КРІ включает следующие позиции:

1. Подсистема (объект) качества.
2. Показатель (полный комплект показателей, включенных в конкретную подсистему).
3. Стандарт (оптимальное значение показателя, принятое в данном вузе – указывается его единица измерения и значение, а также величина возможного отклонения).
4. Метод замера показателя.
5. Значение последней контрольной точки мониторинга (отклонение от стандарта).
6. Принятые меры.

В качестве примеров приведем следующие показатели:

- уровень соответствия модели профессиональных компетенций педагогического состава (основной документ – библиотека компетенций вуза, метод оценки - аттестация-3600);

- использование в образовательном процессе интерактивных образовательных технологий в соответствии с рабочими программами дисциплин (40% от учебного времени; основной документ – рабочие программы дисциплин, метод оценки – выборочный контроль, самооценка);

- соответствие деятельности вуза стратегии развития (в стратегии должны быть описаны итоговые и промежуточные показатели), (отклонения не более 10%; основной документ – отчет о проведении стратегической сессии; метод оценки – анализ показателей).

Структурно-функциональная модель управления качеством образования в университете представлена на рис. 1. Модель состоит из трех модулей. Аналитический модуль позволяет выявить факторы и условия формирования подсистем и показателей качества. Проектировочный модуль позволяет сформировать основные показатели и моделировать организационные процессы в соответствии с ними, а также инструментарий измерения показателей.

Оценочно-развивающий модуль включает разработку механизма мониторинга качества образования, организацию и проведение мониторинга, анализ полученных результатов и разработку плана по совершенствованию показателей качества. Необходимо, чтобы процедуры оценивающе-развивающего модуля имели циклический характер. Тогда процесс совершенствования качества приобретет непрерывный характер.

Формирование механизма мониторинга качества требует рассмотрения следующих аспектов:

- субъекты мониторинга;
- объекты мониторинга (установленные показатели);
- периодичность контрольных точек мониторинга;
- принципы проведения мониторинга;
- пакет диагностических методик и источники получения информации;
- критерии оценки установленных показателей.

По мнению В. Г. Лобанова, И. Т. Заики [5, 85], круг субъектов мониторинга качества образования должен быть достаточно широк. В наблюдение и оценку различных показателей могут быть включены различные категории экспертов: руководители университета, сотрудники учебно-методического управления, профессорско-преподавательский состав, обучающиеся, внешние консультанты.

Периодичность контрольных точек мониторинга определяется индивидуально, с учетом устанавливаемых показателей. Однако, мы рекомендуем раз в год проводить стратегическую сессию по качеству, на которой подводятся итоговый замер, анализ и его обсуждения за год. Это мероприятие может быть приурочено к концу учебного либо календарного года.

Основными принципами проведения мониторинга качества являются комплексность, эффективность выбранного механизма (направленность на достижение целей по качеству), объективность, надежность и достоверность измеряемых показателей.

Пакет диагностических методик и критерии оценки формируются исходя из выбранных показателей.



**Рис. 1 Структурно-функциональная модель управления качеством образованием в университете**

Оценивающе-развивающий модуль представляет собой цикл Деминга (PDCA-цикл), включающий четыре основных элемента: планирование процесса (plan), выполнение процесса (do), измерение и анализ показателей процесса (check) и корректировка процесса (act). Таким образом, циклический характер этого модуля позволяет создать условия для непрерывного совершенствования качества образования. Для повышения эффективности общего процесса управления качеством на основе ключевых показателей следует учитывать ряд важных моментов.

В ходе работы над совершенствованием качества образования фокусироваться на интересах потребителей и заказчиков.

Достижение результата может быть обеспечено при соблюдении непрерывности действий и неукоснительном соответствии разработанной методике.

Использование межфункциональных команд на различных этапах работы, обеспечение открытости их работы, вовлеченности и эффективной коммуникации.

В процессе повышения качества образования важно помнить, что и сам инструментарий может совершенствоваться.

Предложенный нами подход к управлению качеством образования в университете позволит на основе анализа и выявления причин текущих проблем в области качества, сформировать основные группы показателей, установить их желаемые значения и организовать работу по непрерывному совершенствованию качества образования на основе этих показателей.

### Литература

1. Антонова, Т. А. Проведение внутренней экспертизы качества школьной образовательной среды. / Т. А. Антонова // Управление качеством образования. – 2007. - №4. С. 61-71.
2. Богачек И. А. Проблемы формирования менеджмента качества образования в современной России / И. А. Богачек // Человек и образование. -2009. - №1. - С. 196-202.
3. Жигалев Б. А. Педагогическая система оценки качества образования в высшем образовании: современное состояние и перспективы развития / Б. А. Жигалев // Вестник государственного университета имени Лобачевского. – 2009. - №1. С. 24-29.
4. Коротков Э. М. Управление качеством образования. Книга для вузов. / Э. М. Коротков. – М.: Академический проект, 2007. – 320 с.
5. Лобанов, В. Г., Заика И. Т. Разработка модели оценки системы менеджмента качества вуза для целей государственной аккредитации. / В. Г. Лобанов, И. Т. Заика // Университетское управление: практика и анализ. – 2007. - №3. – С. 84-91.
6. Пугач, В. Н., Кирсанов К. А. Алимova Н. К. Качество образования: приглашение к размышлению: Монография. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков & С0», 2011. - 195 с.