

УДК 378:65.018

## АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

А.В. ВЕРЕМКО, К.Н. МАЛОВИК

Севастопольский национальный университет ядерной энергии и промышленности

*У роботі проведений аналіз процесу контролю успішності студентів вузу. Для підвищення якості контролю успішності пропонується використання його якісного оцінювання за допомогою кваліметричних методів. Показана доцільність введення систем контролю і моніторингу успішності для удосконалення системи менеджменту якості вузу*

Одним наиболее часто используемым индикатором эффективности образовательных услуг вуз является степень трудоустройства выпускников по специальности. В связи с этим целесообразно постоянное совершенствование управленческой деятельности вуз с целью обеспечения и повышения конкурентоспособности образовательной услуги (ОУ). Таким образом, необходимо совершенствование комплекса работ по созданию, внедрению, устойчивому функционированию, усовершенствованию и постоянному развитию систем менеджмента качества (СМК) образовательных услуг высшей школы.

### *Постановка задачи*

Организация учебного процесса в вузе основывается на положениях нормативно-правовых актов [1–4]. Систему стандартов высшего образования составляют государственный стандарт высшего образования, отраслевые стандарты высшего образования и стандарты вузов.

В настоящее время как за рубежом, так и в Украине придается особое значение использованию и применению международных стандартов ISO серии 9000 и ISO/IWA 2:2007 [5] в области образовательных услуг, а также стандартов и рекомендаций Болонского процесса для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. Вузы при организации своей деятельности внедряют философию всеобщего управления качеством для постоянного улучшения всех своих процессов.

Опыт функционирования существующих СМК высшей школы показывает [6–8], что они обращены в основном на документирование процессов. В тоже время, рекомендуется осуществлять анализ удовлетворенности потребителей через запланированные промежутки времени для оценки результативности показателей СМК и разработки предупреждающих и корректирующих действий для устранения потенциальных определяющих несоответствий (разрывов) [9]:

– первый разрыв: непонимание по каким-либо причинам руководством вуза того, что потребители ожидают от его образовательной услуги;

– второй разрыв: руководство вузов, понимая ожидания потребителя по каким-либо причинам, неточно формулирует требования к научно-педагогическим работникам (НПР).

– третий разрыв: руководство осознает ожидания потребителя и четко формулирует требования к НПР, но они не способны следовать стандартам качества образовательных услуг. НПР часто в полной мере не понимают, в чем нуждается студент и что означает его удовлетворенность для достижения высоких результатов в работе и обучении; НПР не в полной мере понимают, что такое качество ОУ и каково его значение для достижения успеха.

– четвертый разрыв: предоставляемое качество образовательной услуги не соответствует внешней информации о качестве ОУ в данном вузе;

– пятый разрыв: ожидания студентов относительно качества образовательных услуг не соответствует их непосредственным восприятием в данном вузе.

Эти недостатки свидетельствуют о недостаточной эффективности существующих процессов контроля качества образовательных услуг. К этому следует добавить то, что:

– существует стабильность перечисленных факторов во времени или наличие тенденции их усугубления;

– о качестве вспоминают в основном на заключительном этапе, когда работа завершается, хотя качество связано и с более ранними стадиями: планированием, организацией исполнения, мотивацией;

– на недостатки качества обращают внимание только тогда, когда они становятся явными и очевидными проблемами.

Успеваемость студентов является одной из характеристик учебного процесса. Успеваемость – степень усвоения учебных предметов студентами, а успешность – это качественная оценка результатов деятельности, которая складывается из объективной результативности и субъективного отношения к этим результатам самого студента [8]. В качестве примера на рис. 1 показано изменение плотности распределения успеваемости студентов первого курса по общетехническим дисциплинам.

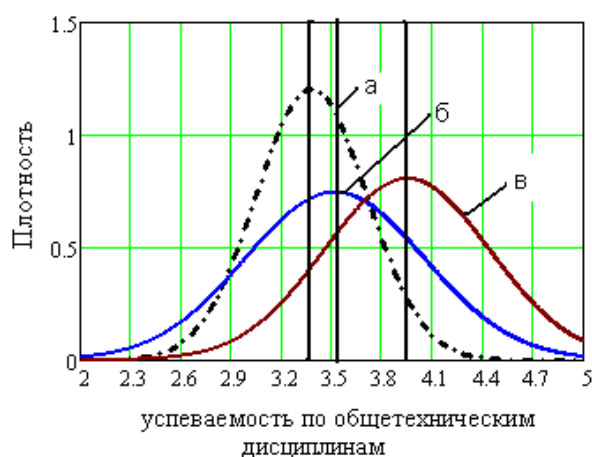


Рис. 1. Плотность распределения успеваемости студентов по общетехническим дисциплинам

*a* – результаты внешнего независимого тестирования (средний балл 3,38 и разброс результатов 0,331); *б, в* – результаты сессии в первом (средний балл 3,52 и разброс результатов 0,535) и втором семестре (средний балл 3,95 и разброс результатов 0,495).

Из рис. 1 видно, что средний балл по общетехническим дисциплинам увеличился ко второму семестру по сравнению с результатами внешнего независимого тестирования и первой сессии. Но при этом разброс результатов оценивания относительно среднего балла (*в*) также увеличился. Следовательно, задача управления успеваемостью должна предусматривать проведение корректирующих или предупреждающих мероприятий, которые позволят уменьшить разброс результатов, а также увеличить средний балл по успеваемости.

Несоответствия при предоставлении образовательных услуг могут быть выявлены и оценены в процессе контроля успеваемости. Процесс контроля успеваемости образовательных услуг вуз показан на рис. 2.

К основным формам организации учебного процесса относятся: учебные занятия; выполнение индивидуальных заданий; практическая подготовка; самостоятельная работа студентов; текущий и итоговый контроль [4].

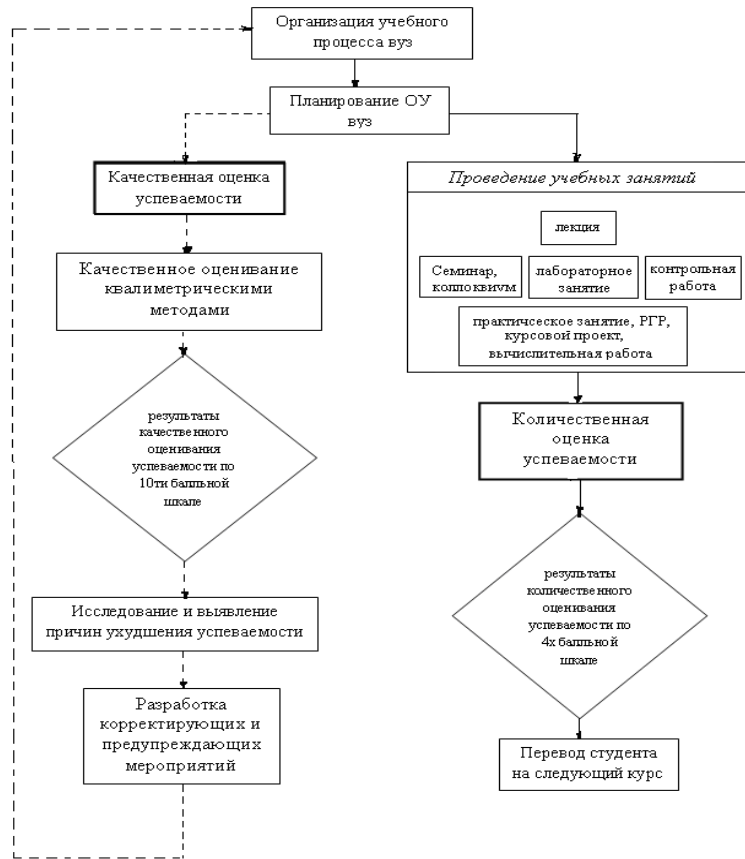


Рис. 2. Предлагаемый контроль успеваемости ОУ вуз, где

———— количественная составляющая оценки успеваемости

- - - - - качественная составляющая оценки успеваемости

Действующая система контроля успеваемости подразумевает то, что каждого студента два раза в год проверяют на пригодность в форме зачетов и экзаменов и в форме текущего контроля в ходе учебных занятий. Оценивают результаты работы студентов по четырех балльной шкале (от 2 до 5). Часть отчисляют, часть отправляют на исправление (ставят неуд), часть пропускают на дальнейшие стадии учебного процесса, поставив оценки 3, 4 или 5. Такая организация системы контроля успеваемости описана нормативными документами в сфере высшего образования и подразумевает получение количественных результатов оценки. Количественная оценка успеваемости не дает возможность установить причину ухудшения успеваемости и как следствие не позволяет разработать предупреждающие и корректирующие мероприятия, позволяющие «управлять» успеваемостью студентов. Для увеличения полноты исходных данных об успеваемости, расширения их информативности и роста достоверности предлагается использование качественного подхода к контролю

успеваемости с помощью квалиметрических методов. Качественная оценка, проиллюстрированная на рис. 2, позволит установить первопричины ухудшения успеваемости, источниками которых могут быть личные и профессиональные характеристики научно-педагогических работников, степень усвоения материалов учебных дисциплин студентами и сама система организации процессов в вуз. Результаты оценивания успеваемости по десяти балльной шкале в сравнении с четырех балльной дают более точную ее оценку.

При мониторинге и контроле успеваемости студентов можно использовать подход, который позволяет выделить три зоны для оценивания их при предоставлении образовательных услуг [8, 10]:

– зона неуспеваемости, характеризующая степень несоответствия студентов представленным требованиям; зона риска, показывающая нестабильность учебной деятельности студентов; зона успешности, определяющая количественные и качественные результаты деятельности студентов.

При этом следует отметить, что характер предупреждающих и корректирующих действий, которые разрабатываются согласно модели СМК, основанной на процессном подходе, определяются исходными данными (результаты оценивания) для каждой конкретной зоны. Следовательно, получив причины ухудшения успеваемости можно перейти к вопросу создания в рамках СМК вуз систем контроля и мониторинга успеваемости.

В силу того, что стандарты ISO серии 9000 и [5] не предусматривают требования к системам контроля и мониторинга успеваемости, то эти требования должны быть определены и стандартизированы. Для организации эффективного оценивания и управления успеваемостью студентов предлагается внедрение в вузе профессионально-ориентированной СМК, охватывающей все процессы ОУ. При создании системы менеджмента качества целесообразно установить область применения СМК, которой может быть уровень факультета или кафедры в рамках университета, что в свою очередь поможет понять характер процессов ОУ, которые нужно выполнить согласно определенным (установленным) требованиям для достижения удовлетворенности потребителя. Структура вуза предусматривает наличие деканатов факультета, одной из основных функций которых является мониторинг и контроль успеваемости. Поэтому, по нашему мнению, при разработке и внедрении СМК вуза основной акцент следует направить на мониторинг и контроль успеваемости студентов. Это целесообразно производить на уровне факультета, потому что это, именно тот уровень, на котором создаются необходимые условия для выявления первопричины, разработки предупреждающих и корректирующих мероприятий и уменьшения разрывов для управления успеваемостью студентов. Таким образом, для усовершенствования СМК вуз целесообразно введение систем контроля и мониторинга успеваемости. Для установления требований к самим системам контроля и мониторинга успеваемости и их дальнейшего использования необходимо решить ряд задач:

1) определить «контрольные точки» в учебном процессе (показатели качества до учебных занятий, во время или после них) и определяющие области необходимые и достаточные для проведения квалиметрического оценивания успеваемости (например, время проведения и количество повторений оценивания);

2) выявить показатели качества (параметры), которые должны однозначно характеризовать состояние учебного процесса, учитывая ранжирование по степени влияния на успеваемость;

3) нормировать значения показателей качества (параметров), указать пределы их изменения;

4) определить требования к экспертам, которые будут проводить оценивание (руководство, научно-педагогические работники, студенты);

5) усовершенствовать методики квалиметрического оценивания примененное к зонам успеваемости ОУ.

Системы контроля и мониторинга успеваемости должны обеспечивать эффективное и устойчивое функционирование системы менеджмента качества вуз и не противоречить ее требованиям.

### **Выводы**

Успеваемость студентов является характеристикой учебного процесса, которая изменяется во времени и зависит от способностей студента воспринимать образовательную услугу, содержания учебной дисциплины, квалификации научно-педагогических работников и т. д. Контроль успеваемости предусматривает получение ее количественной оценки, которой не достаточно для установления причин снижения успеваемости и разработки соответствующих корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Для увеличения эффективности контроля успеваемости и усовершенствования системы менеджмента качества вуз предлагается разработка требований к системам контроля и мониторинга успеваемости для их внедрения в систему менеджмента качества вуз.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Закон України «Про освіту» № 100/96–ВР від 23 березня 1996 року.
2. Закон України «Про вищу освіту» №2984–ІІІ від 17 січня 2002 року.
3. Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність» № 1977–ХІІ від 13 грудня 1991 року.
4. Приказ МОНУ «Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах» №161 від 2 червня 1993 року.
5. ISO/IWA 2:2007 Quality Management System – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education (Системи управління якістю. Настанови щодо застосовування ISO 9001:2000 у сфері освіти).
6. Волков О.І., Віткін Л.М., Хімичева Г.І., Зенкін А.С. Системи якості вищих навчальних закладів: теорія і практика. – К.: Вид. «Наукова думка», –2006. – 302 с.
7. Шинкарук В.Д., Михайліченко М.В., В.П. Шевченко В.П. Здійснення процедур із забезпечення якості, акредитації, ліцензування та нострифікації вищих навчальних закладів України з використанням європейського досвіду. Навчально-довідкове видання. – К.:–Донецьк:ДонНУ, –2008. – 235 с.
8. Бутейко О.И., Веремко А.В., Маловик К.Н., Чугурова И.Ю. К выбору путей разработки СМК для обеспечения качества современных образовательных услуг высшей школы. Збірник наукових праць СНУЯЕтаП.– Севастополь:СНУЯЕтаП, –2010.–Вип.3. –118–122 с.
9. Бакулина А.Н., Маловик К.Н., Смирнов С.Б., Стригунова М.Н. Квалиметрия в образовательных услугах высших учебных заведений. Оценивание и аудит качества образовательных услуг. – Севастополь: СНУЯЭиП, 2009. – т.1. – 368 с.
10. Маловик К.Н. Контроль качества и надежности: Учеб.– метод. Пособие. – Севастополь: СНИЯЭиП, –2003. –324 с.

Надійшла 12.01.2011