

Инструменты внешней и внутренней оценки качества образовательных услуг в Горно-Алтайском государственном университете

Т.В. Дербенёва,
К.П.Н., ДОЦЕНТ,
начальник учебно-методического управления
ФГБОУ ВО «Горно-Алтайский
государственный университет»

Экономическое развитие страны в значительной степени определяется качеством общего и профессионального образования. Качество интеллектуальных ресурсов становится главным геополитическим фактором в мире. В связи с этим основной целью работы факультетов, кафедр и всех структурных подразделений Горно-Алтайского государственного университета является подготовка высококвалифицированных выпускников посредством реализации образовательного процесса. Основным критерием образовательного процесса является его качество.

Ключевые слова: инструменты оценки качества образовательных услуг, качество образовательного процесса

Главными и приоритетными для государства показателями качества, без сомнения, являются количественно измеряемые показатели, применяемые при процедурах мониторингов, государственной аккредитации университета, а также контроля (надзора) за исполнением законодательства РФ (так называемые инструменты внешней оценки). Кроме того, много показателей качества образовательной услуги, которые отслеживает сам вуз в процессе самообследований, посредством системного мониторинга качества образования и социологической диагностики. Для этих целей используются инструменты внутренней оценки.

Внутренний мониторинг в Горно-Алтайском государственном университете проводится для определения качества:

- менеджмента на всех уровнях управления: на уровне факультетов и колледжа, кафедр и цикловых комиссий, структурных подразделений вуза;
- образовательного процесса;
- результатов освоения образовательных программ.

В целях контроля качества менеджмента в университете действует система менеджмента качества, которая распространяется на следующие уровни управления, образующие взаимодействующую иерархическую систему (рис. 1).

На уровне университета определяются стратегия развития вуза, его политика и цели в области качества, осуществляется управление (планирование, организация деятельности, мотивация, контроль) в отношении всех видов процессов и ресурсов.

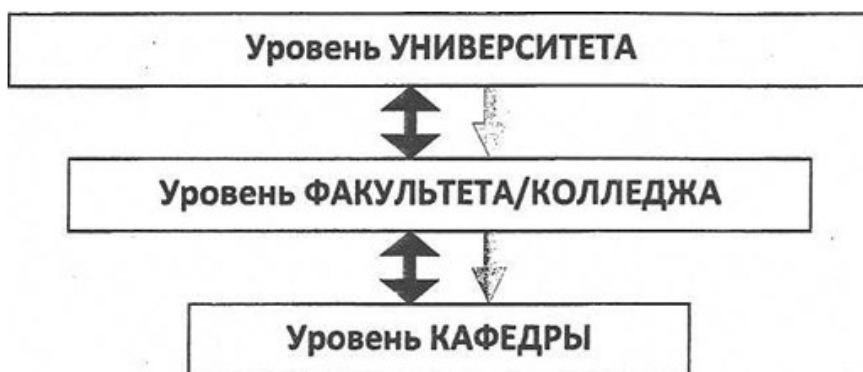


Рис. 1. Уровни менеджмента качества

Уровень факультета и уровень кафедры осуществляют деятельность по реализации образовательных программ и производству основного продукта университета — образовательных услуг, осуществляют непосредственную связь с их потребителями. Эти уровни планируют и осуществляют свою деятельность в направлении осуществления стратегии, политики ГАГУ в области качества.

Уровень кафедры служит средством обеспечения и совершенствования качества деятельности по отдельным элементам образовательной программы.

Оценка качества процесса осуществляется, в том числе, и в форме самооценок и внутренних аудитов.

Систематически проводимые *внутренние аудиты* предназначены для обеспечения руководства вуза объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе менеджмента качества и ее результатов установленным требованиям. Внутренний аудит устанавливает связь между целями процессов, выявляет слабые стороны и области для улучшения.

В университете традиционными стали внутренние аудиты по проверке документации кафедр (проводится ежегодно в начале учебного процесса) и выпускных квалификационных работ. Аудиты являются сплошными. Помимо традиционно проводимых внутренних аудитов университет, в зависимости от акту-

альных целей деятельности, организует аудиты, проводимые периодически. Например, внутренний аудит: образовательного процесса по заочной форме обучения; выполнения планов-отчётов «Деятельность по взаимодействию с работодателями»; реализации магистерских программ; подготовки учебно-методического обеспечения ГИА; совершенствования сервисной работы в библиотечном обслуживании и т.д. В течение учебного года проводится не менее 4 внутренних аудитов.

Качество образовательного процесса определяется содержанием образовательных программ, их обеспеченностью всеми ресурсами: кадровыми, методическими, материально-техническими, финансовыми. Оценка качества образовательного процесса осуществляется в разрезе реализуемых образовательных программ в соответствии с количественными и качественными показателями, определёнными ФГОС по соответствующему направлению подготовки/специальности. Инструментами оценки служат как самообследование образовательной программы на уровне выпускающей кафедры и факультета аграрного колледжа, так и аудиты качества, проводимые учебно-методическим управлением.

Помимо перечисленного ГАГУ осуществляет систематическую оценку удовлетворенности студентов качеством образования, инструментом оценки при этом служит ан-

кетирование студентов (опросы «Преподаватель глазами студента», «Учебный процесс глазами студента», анкетирование студентов-старшекурсников). Анкеты состоят из ряда блоков, позволяющих выяснить мнение обучающихся о степени их информированности, удовлетворенности различными аспектами учебного процесса, взаимоотношениями с преподавателями или студентами, условиями обучения и его результатами, определить степень психологического комфорта, выявить потребности в приобретении дополнительных компетенций, установить предложения по улучшению качества учебного процесса. Результаты этих опросов анализируются, сообщаются на методических советах и предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.

Ежегодное анкетирование студентов-старшекурсников направлено на оценку различных элементов образовательной деятельности вуза. Данное анкетирование позволяет определить сильные стороны вуза и направления для совершенствования деятельности. Анкета состоит из 7 блоков, каждый из них — из ряда элементов. По результатам анализа ответов студентов к сильным сторонам вуза относятся:

- содержание и методическое обеспечение теоретических и практических дисциплин (90,2%);
- научная эрудированность преподавателей, их методическая подготовленность (90,1%);
- содержание практики и руководство со стороны факультетов (89%);
- сформированность у студентов умений решать практические и профессиональные задачи (89%);
- социальная адаптированность выпускников (89%);
- оснащённость и укомплектованность НТВ (88%);
- организация культурно-массовых мероприятий (83,4%).

Обозначенные виды анкетирования проводятся через специально

разработанный вузом программный комплекс «Система анкетирования ГАГУ», что позволяет сократить трудоемкость работ по обработке данных и оперативно получать и обрабатывать информацию, обеспечивая при этом ее сохранность.

За период анкетирования студентов-старшекурсников ГАГУ их количество составило около 3000 человек.

Качество результатов освоения образовательных программ в целом подлежит оценке в ходе государственной итоговой аттестации, которая проводится преподавателями университета с обязательным привлечением работодателей в соответствующей области профессиональной деятельности. Таким образом, обеспечивается как внутренняя, так и внешняя оценка качества результатов освоения образовательных программ. Следует также подчеркнуть, что взаимодействие вуза и рынка труда определяется ФГОС и строго выдерживается университетом, при этом чётко оговаривается необходимость привлечения работодателей к:

- экспертизе и реализации образовательных программ (проценты преподавателей из числа действующих руководителей и работников профильных организаций, предприятий и учреждений в общем числе преподавателей по программе варьируются от 5 до 20);
- определению соответствия результатов освоения образовательной программы требованиям стандарта. Под результатами освоения понимаются компетенции обучающихся, установленные ФГОС и проверяемые в ходе государственной итоговой аттестации (процент представителей работодателей в соответствующей области профессиональной деятельности в составе государственных экзаменационных комиссий составляет 50%). В 2016 году для проведения ГИА было привлечено 49 человек.

К инструментам внешней оценки относятся:

- государственный контроль (надзор) за исполнением законодательства РФ;
- государственная аккредитация;
- мониторинги.

Процедуру государственной аккредитации образовательной деятельности, направленную на определение соответствия требованиям стандартов, университет успешно прошёл в 2015 году по 87 реализуемым программам (срок действия аккредитации — 6 лет, до 25.08.2021).

Количество аккредитованных укрупнённых групп профессий, специальностей и направлений подготовки профессионального образования по уровням:

- среднее профессиональное образование (программы подготовки специалистов среднего звена) — 5,
- высшее образование (бакалавриат) — 16, высшее образование (специалитет) — 1, высшее образование (магистратура) — 7,
- высшее образование (программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре) — 11.

С 2012 года Министерством образования и науки РФ введён такой инструмент внешней оценки, как мониторинг эффективности вузов. К настоящему моменту определено 7 основных и 54 дополнительных показателя. Для признания вуза эффективным необходимо достижение пороговых значений по четырём показателям из семи.

Основными показателями для университета являются:

1) образовательная деятельность (средний балл ЕГЭ студентов, принятых по результатам ЕГЭ на обучение по очной форме по программам бакалавриата и специалитета за счет средств бюджетов и с оплатой стоимости затрат на обучение физическими и юридическими лицами) (балл);

2) научно-исследовательская деятельность (общий объем научно-исследовательских и опытно-конст-

рукторских работ (НИОКР), в расчете на одного научно-педагогического работника (тыс. руб.);

3) международная деятельность (удельный вес численности иностранных студентов, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, в общей численности студентов (приведенный контингент) (%));

4) финансово-экономическая деятельность (доходы образовательной организации из всех источников в расчете на одного НИР (тыс. руб.);

5) заработная плата ППС. Отношение заработной платы ППС к средней заработной плате по экономике региона (%);

6) трудоустройство (удельный вес выпускников, трудоустроившихся в течение календарного года, следующего за годом выпуска, в общей численности выпускников, обучавшихся по основным образовательным программам высшего образования (%));

7) дополнительный показатель (численность сотрудников, из числа ППС (приведенных к доле ставки), имеющих ученые степени кандидата или доктора наук, в расчете на 100 студентов).

Динамика вуза по большинству показателей положительная (табл. 1).

С 2016 года для организаций СПО введён мониторинг качества подготовки кадров.

Таким образом, систематическое использование широкого спектра инструментов внутренней и внешней оценки обеспечивает руководство ГАГУ объективной информацией о степени соответствия предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям, даёт возможность учитывать требования потенциальных работодателей при подготовке студентов и гарантирует высокое качество образовательных услуг их потребителям (обучающимся и их родителям).

Таблица 1

**Динамика показателей мониторинга эффективности
2015–2016 годов**

№	Наименование показателя	Значение показателя 2015 г.	Значение показателя 2016 г.	Пороговое значение
1	Образовательная деятельность	53,58	54,76	60
2	Научно-исследовательская деятельность	66,98	76,68	51,28
3	Международная деятельность	6,33	6,6	1
4	Финансово-экономическая деятельность	2130,71	2165,38	1327,57
5	Заработная плата ППС	135,85	167,31	133
6	Трудоустройство	65	60	75
7	Дополнительный показатель	5,68	5,52	2,78