

**КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ОБРАЗОВАНИИ»
(9–17 февраля 2009 г., г. Санкт-Петербург)**

В феврале 2009 г. в Санкт-Петербургском государственном электротехническом университете «ЛЭТИ» прошли курсы повышения квалификации для сотрудников Южного федерального университета по программе «Управление качеством в образовании». Лекции читали профессора кафедры менеджмента и систем качества ЛЭТИ В.С. Соболев и В.В. Кузнецов, доценты И.В. Степанов, В.В. Яценко, А.Ю. Щербаков, интересными и познавательными были сообщения проректора по международным связям и контролю качества образования доцента С.О. Шапошникова, заместителя первого проректора по научно-образовательной деятельности профессора В.Ф. Рябова, а также старшего преподавателя кафедры менеджмента и систем качества, аудитора по сертификации систем менеджмента качества В.В. Майорова. Преподавателям и сотрудникам Южного федерального университета была предложена интересная, объемная и насыщенная программа, которая включала лекционные занятия и практические групповые работы, в конце курсов каждый слушатель сдал экзамен в форме тестирования и получил удостоверение о прохождении курсов повышения квалификации.

СПбГЭТУ «ЛЭТИ» с 2005 г. является головным вузом по реализации направления Болонской декларации «Проблемы качества образования и разработка сопоставимых методологий и критериев оценки качества образования», при нем открыт Межвузовский центр по сопровождению внедрения типовой модели системы менеджмента качества образовательного учреждения (СМК ОУ; новая формулировка — система качества образовательного учреждения — СК ОУ), действующий в целях развития систем качества образовательных учреждений РФ и совершенствования механизмов гарантий качества в высшем профессиональном образовании в интересах Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки.

В настоящее время основными мировыми тенденциями в сфере менеджмента качества в образовании являются:

- разработка единых критериев и стандартов гарантии качества образования Европейских стран в рамках Болонского процесса;
- создание, развитие и гармонизация национальных систем аккредитации образовательных программ Европейских стран;
- разработка и внедрение системы качества образовательного учреждения на базе различных моделей системы качества, включая модель международных стандартов ENQA, стандартов серии ISO 9000:2000, модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и другие национальные модели управления качеством в образовании;
- перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на базе национальных систем аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки образовательного учреждения на основе тех или иных моделей. Это обеспечивает перенос ответственности за качество и оценку качества туда, где она должна быть — в образовательное учреждение, и приводит к существенной экономии материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы.

Система менеджмента качества активно внедряется в образовательных учреждениях как высшего, так и среднего профессионального образования по всему миру. По данным The Survey of ISO 9000 and ISO 14000, к началу 2005 г. в мире было зарегистрировано более 1000 учебных заведений, имеющих сертификат соответствия на СМК. По состоянию на ноябрь 2008 г. в рамках IQNET во всем мире, в том числе и в России, выдано около 7500 сертификатов на СМК образовательных учреждений. Количество учебных заведений в Российской Федерации, уже имеющих сертификат соответствия на СМК, более 140. Южный федеральный университет в настоящее время ведет активную работу по подготовке к сертификации образовательной и научной деятельности.

Внедрение СМК в образовательных учреждениях обусловлено рядом факторов:

- реальным снижением качества подготовки специалистов в российских вузах и ссузах в 80–90-х гг. XX в.;
- переходом к комплексной оценке деятельности образовательного учреждения на базе утвержденного перечня показателей, включающего, в частности, и показатель «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования»;
- усилением конкуренции между образовательными учреждениями на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов, включая госзаказ на подготовку специалистов;
- вступлением России в общее Европейское образовательное пространство (Болонская декларация), что требует от вузов унификации процессов обеспечения и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг;
- регулярным проведением с 2001 г. конкурса Министерства образования и науки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» и других региональных конкурсов по качеству.

Что же в настоящее время понимается под терминами «качество», «менеджмент качества», «системы менеджмента качества»? В соответствии с Международным стандартом ISO 8402 «Управление качеством и обеспечение качества — Словарь», «качество — это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности потребителей». В соответствии со Стандартом ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»), «качество — степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям». В соответствии с этим «менеджмент качества — это скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству», а «система менеджмента качества (СМК) — совокупность организационной структуры, документации (документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством» (ISO 8402). На основании данных определений сотрудники кафедры менеджмента и систем качества ЛЭТИ разработали определение для системы качества образовательного учреждения: «СКОУ — это система для разработки политики, целей и достижения гарантий качества образования ОУ» (Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2006. 44 с.)

Для координации разработки европейских стандартов качества и решения проблем сертификации и аккредитации образовательных программ и учрежде-

ний была создана Европейская сеть (Ассоциация) организаций гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования. В соответствии с решением Берлинской декларации ENQA разработала «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве». Этот документ является основой для построения систем внутренней и внешней оценки и гарантии качества образования и аккредитации Европейских агентств по оценке качества образования. «Стандарты и рекомендации ...» ENQA регламентируют следующее:

- образовательные учреждения должны иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества и стандарты для реализуемых программ и присваиваемых квалификаций. Они также должны взять на себя обязательства по развитию культуры, признающей важность качества и гарантии качества в своей деятельности. Для достижения этой цели вузы обязаны разработать и внедрить стратегию по постоянному повышению качества;
- стратегия, политика и процедуры должны быть официально зарегистрированы и доступны общественности. Студенты и другие заинтересованные стороны должны также принимать участие в данном процессе;
- образовательные учреждения должны иметь официальные механизмы по утверждению, периодическому оцениванию и мониторингу реализуемых программ и присваиваемых квалификаций;
- студенты должны оцениваться с помощью последовательных процедур на основе опубликованных общепринятых критериев и положений;
- образовательные учреждения должны иметь механизмы и критерии оценки компетентности преподавателей. Данные механизмы должны быть доступны организациям, осуществляющим внешнюю оценку, и отражены в отчетах;
- образовательные учреждения должны гарантировать, что ресурсы, используемые для организации процесса обучения, являются достаточными и соответствуют требованиям каждой реализуемой программы;
- образовательные учреждения должны проводить сбор, анализ и распространение важной информации и использовать ее для эффективного управления программами обучения и других видов деятельности;
- образовательные учреждения должны регулярно публиковать современную, беспристрастную и объективную количественную и качественную информацию по реализуемым программам и присваиваемым квалификациям.

Таким образом, курсы повышения квалификации, проводимые Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ», позволили преподавателям и сотрудникам ЮФУ более глубоко познакомиться с требованиями стандартов различных уровней и поколений в области СМК, разобраться в стратегическом планировании в области качества образовательной деятельности, изучить документы типовой модели СК ОУ и рекомендации по ее построению и внедрению в образовательном учреждении, а также вникнуть в требования аудита качества образовательной деятельности вуза. Все слушатели курса «Управление качеством в образовании» были удовлетворены полученными знаниями и результатом командировки.

Е.В. Шейко