

С.Н. Голерова
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
В УНИВЕРСИТЕТЕ НА ОСНОВЕ БЕНЧМАРКИНГА

Цель настоящего сравнительного исследования – поиск эффективных механизмов совершенствования управления качеством образовательных программ в отечественном университете на основе изучения зарубежного опыта. В задачи исследования входит: 1) рассмотрение концептуальных подходов к управлению качеством профессионального образования; 2) изучение бенчмаркинга как методологического подхода к управлению качеством образования в университете; 3) выявление возможностей использования опыта университетов Австралии по применению бенчмаркинга в управлении качеством основных образовательных программ и рабочих программ дисциплин для отечественных университетов. Автор рассматривает управление качеством образовательных программ в триединстве системы, процесса и механизма. Проектирование и реализация основной образовательной программы/рабочей программы дисциплины – объект управления качеством на уровне кафедры. В подсистеме управления качеством основной образовательной программы/рабочей программы дисциплины реализуется полный функциональный цикл управления: планирование, организация, контроль, принятие управленческих решений. Механизмом управления качеством основной образовательной программы является аттестация программ на базе учрежденного перечня показателей как форма контроля за качеством профессионального образования. Бенчмаркинг как методология управления качеством представляет собой логическую схему действий, нацеленную на оценку, поиск и реализацию наилучшего опыта, ведущего к превосходству и повышению конкурентоспособности образовательной организации. В статье используется проблемно-ориентированный бенчмаркинг как метод сравнения. Из руководства по бенчмаркингу для университетов Австралии приведены показатели оценивания, применяемые на уровне основной образовательной программы и на уровне проектирования рабочих программ дисциплин. Итогом исследования являются рекомендации по управлению качеством основных образовательных программ для университетов России.

Ключевые слова: управление качеством образования, университет, бенчмаркинг, основная образовательная программа, рабочая программа дисциплины

На современном этапе развития системы высшего профессионального образования в России проблема внутривузовского управления качеством проектирования и реализации основных образовательных программ, рабочих программ дисциплин приобретает особую актуальность. Потребность в ее исследовании, в первую очередь, обусловлена введением в действие федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), существенно расширяющих свободу вузов в части проектирования и реализации основных образовательных программ. Одним из приоритетных направлений Государственной программы РФ «Развитие образования» является модернизация образовательных программ высшего образования. Университетам предоставляется возможность осуществлять самостоятельный выбор содержания образования, образовательных технологий, оценочных средств основной образовательной программы и условий организации образовательного процесса с учетом потребностей регионального рынка труда, специфики научных школ, образовательных традиций и культурной среды университета. Приведение в соответствие результатов образования новым требованиям ФГОС ВПО – задача управления качеством профессионального образования в университете, и для ее решения необходимо использовать эффективные механизмы его обеспечения и совершенствования.

Анализ психолого-педагогической литературы показал, что в рамках современных исследований Н.В. Бордовской, У.Ю. Игнатъевой, Э.М. Короткова, Н.В. Лысенко, О.Л. Назаровой, В.В. Майера, Н.А. Селезневой, А. И. Субетто, С.Ю. Трапицына, В.А. Федорова, Л. А. Шипиловой представлены различные концептуальные подходы к управлению качеством профессионального образования в вузе. Исследования в области проектирования и реализации основных образовательных программ в вузе освещены в работах Т.П. Афанасьевой, В.И. Байденко, В.А. Богословского, Н. А. Селезневой, Ю. Г. Татура, Л. А. Трубиной и др.

В нашем исследовании управление качеством образовательных программ рассматривается с позиций системного подхода в триединстве системы, процесса и механизма. Система управления характеризуется иерархией связей и элементов, осуществляющих процессы управления. Механизм управления характеризует средства и методы воздействия [2, 3].

На основе интегративного применения принципов, реализуемых в системном подходе, теории социального управления, квалитологии В. А. Федоровым разработана система внутривузовского управления качеством, структурными компонентами которой являются уровни, субъекты, объекты, каналы, функции и средства управления. Система содержит пять субъектов управления качеством образования: университет, факультет (институт),

кафедра, преподаватель, студент. Каждому субъекту управления качеством соответствует свой объект: университет – качество профессионального образования в вузе; факультет (институт) – качество профессионального образования по специальностям (специализациям); кафедра – качество преподавания дисциплины; студент – качество учебно-познавательной деятельности. Уровень деятельности субъектов управления выступает как подсистема целостной системы управления качеством. В каждой подсистеме управление качеством реализуется по двум каналам: обеспечения качества и развития качества. Каждый субъект реализует полный функциональный цикл управления [4].

Мы в своем исследовании разделяем точку зрения Шипиловой Л. А., которая, разрабатывая идеи интегративно-развивающего подхода, считает, что суть интегративно-развивающего подхода к управлению качеством профессионального образования заключается в интеграции целей управления через модели специалиста; в интегративном характере содержания управления, реализуемого через технологию управления развитием, отражающую его управленческо-педагогический характер; в коммуникациях субъектов управления качеством профессионального образования, отражающих интегративность системы управления качеством образования; в механизмах управления качеством профессионального образования как совокупности средств и методов прямого и косвенного воздействия. Основная функция интегративно-развивающего подхода заключается в том, чтобы процесс управления качеством образования (образовательного процесса), с одной стороны, развивал готовность к постоянному саморазвитию в профессиональной деятельности, с другой стороны, способствовал самореализации личности [5].

Представленные положения позволили выстроить концептуальную модель системы управления качеством образовательных программ профессионального образования в университете. Одной из подсистем общей системы управления качеством вуза является кафедра. Объектом управления качеством на уровне кафедры является проектирование и реализация основной образовательной программы/рабочей программы дисциплины. В подсистеме управления качеством основной образовательной программы/рабочей программы учебной дисциплины на уровне кафедры реализуется полный функциональный цикл управления: планирование, организация, контроль, принятие управленческих решений. Механизмом управления качеством основной образовательной программы является аттестация основной образовательной программы на базе утвержденного перечня показателей как форма контроля за качеством профессионального образования.

Одной из проблем управления качеством в отечественных университетах является поиск

возможных путей стимулирования совершенствования качества проектирования и реализации основных образовательных программ. Необходимо не только обеспечение качества основной образовательной программы, но и развитие качества. Для этого необходимо использование инновационных механизмов управления качеством, одним из которых является бенчмаркинг, достаточно широко представленный в зарубежных системах управления качеством образования.

Теоретические основы бенчмаркинга как целостной системы были заложены в трудах ведущих специалистов по управлению качеством Э. Деминга, Ф. Кросби, К. Исикавы. Научные черты методологии бенчмаркинга приобретает в конце 1980-х гг. в трудах Б. Андерсена, Г. Ватсона, Р. Кемпа, Х. Дж. Харрингтона и др. Изучением особенностей методологии бенчмаркинга и ее практического применения в образовании за рубежом занимаются такие исследователи, как Д. Дэвис, Н. Джексон, Р. Коттер, Г. Лунд, К. Р. МакКиннон, С. Такер, А. Шифилд, С. Х. Уолкер, Дж. Элстит, Р. М. Эппер и др. Также практические аспекты использования бенчмаркинга в деятельности образовательных организаций получили развитие в публикациях современных российских исследователей бенчмаркинга И. П. Данилова, Я. Ш. Евдокимовой, Е. А. Князева, Д. В. Маслова, Е. А. Михайловой, М. Р. Михайловой.

Бенчмаркинг как методология управления качеством представляет собой логическую схему действий, нацеленную на оценку, поиск и реализацию наилучшего опыта, ведущего к превосходству и повышению конкурентоспособности образовательной организации (рис 1).

Выделяют следующие модели бенчмаркинговых проектов: 1) групповая исследовательская; 2) индивидуальная исследовательская; 3) критериальная (эталонная); 4) посредническая [6]. Существуют процессно-ориентированный и проблемно-ориентированный бенчмаркинг. При этом любая область деятельности, на которой сосредоточено исследование, называется объектом бенчмаркинга [1]. Любой бенчмаркинговый проект начинается с самообследования организации.

Австралийские университеты демонстрируют высокий уровень управления качеством, используют критериальную (эталонную) модель процессно-ориентированного бенчмаркинга, которая по форме может быть групповой, индивидуальной или посреднической. В руководстве по бенчмаркингу для университетов разработана система критериев, по которым сформулированы показатели для более тщательного описания практики. Количество необходимых критериев и соответствующих показателей для оценки определяется исходя из целей сравнения. Показателями оценивания, применяемыми на уровне основной образовательной программы, являются:

- 1) планирование;
- 2) процесс проектирования образовательной программы, учебных дисциплин;
- 3) портфолио преподавателя;
- 4) условия (среда) преподавания;

- 5) обзор эффективности курса обучения;
- 6) соотношение цели и результата;
- 7) коэффициент успешности студентов;
- 8) тенденция сохранения студенческого контингента (с 1 по 2 курс);



Рис. 1. Методология бенчмаркинга, основанная на модели "колесо бенчмаркинга"

- 9) равенство образовательных возможностей для студентов различных этнических групп;
- 10) удовлетворенность студентов;
- 11) трудоустройство выпускников.

По каждому показателю сформирована система оценок: приводится описание хорошей практики, а также описание пяти уровней совершенства (три из них описаны подробно, а промежуточные подразумеваются) [7].

Приведем пример оценивания показателя «Процесс проектирования образовательных программ» (таблица 1) из руководства по бенчмаркингу для университетов Австралии:

Показатель. Процесс проектирования образовательных программ

Объяснение эталонного теста. Чтобы достичь оптимальной согласованной среды обучения с высокими стандартами и мотивацией студентов, университет должен гарантировать, что все дисциплины соответствуют основным требованиям и критериям, указанным в стратегическом плане, и отвечают образовательной политике.

Хорошая практика. Образовательная политика университета должна устанавливать, каким образом определяются потребности в дисциплинах, и их взаимосвязь с общеуниверситетскими целями.

Описания рабочей программы учебной дисциплины должны определять задачи обучения, непосредственно связанные с задачами оценки, быть понятны студентам и предоставлять всю необходимую информацию, такую как требования к выполняемой студентами работе, метод преподавания и обучения, система оценок, ожидаемые стандарты. Среда обучения, включая доступ к библиотеке, аудио-, видео- и информационно-технологическая поддержка, конкретизирована и гарантирована. Внешние представители и (или) представители университетской общественности вовлечены в процесс проектирования и утверждения дисциплин (например, через консультативные комиссии). Ученый совет имеет адекватные меры контроля качества для решения и одобрения качества предлагаемых рабочих программ учебных дисциплин. Рабочие программы учебных дисциплин, предполагающие превышение преподавательской нагрузки и экспертных возможностей академической единицы, не принимаются. Ведется регулярная оценка и отчетность, включая студенческую оценку дисциплин (курсов). Требования по улучшению основываются на данных отчетов. Имеется очевидная согласованность стандартов.

Суть хорошей практики в том, что имеется всесторонняя, продуманная, эффективная система, поддерживаемая эмпирическими данными и

ежегодными отчетами (отзывами), гарантирующая постоянное тщательное изучение и совершенствование рабочих программ учебных дисциплин.

Таблица 1

Система оценок по показателю «Процесс проектирования образовательных программ» [7]

		Уровни совершенства				
		1	2	3	4	5
Содержание		Курсы инициируются локально без учета каких-либо требований и целей		Явное соответствие большинства курсов университетским целям		Явное соответствие каждого курса университетским целям
		Описание курса неполно в некотором отношении или не полностью понятно студентам		Внятная, но не всесторонняя информация о курсе (предмете) для студентов		Ясная, всесторонняя, понятная информация о курсе (предмете) для студентов
		Используется имеющаяся среда обучения, не предполагающая систематической поддержки читаемых курсов		Частичное (в общих чертах) обеспечение среды обучения		Среда обучения, преподавание и структура поддержки четко определены и всесторонне обеспечены
		Проектирование и совершенствование курсов происходит без учета внешних данных. Ученый совет оценивает предлагаемые курсы поверхностно		Проектирование и совершенствование курсов осуществляется главным образом локально при незначительном контроле качества со стороны Ученого совета или его полном отсутствии		Проектирование и совершенствование курсов осуществляется при участии внешних экспертов и бизнеса. Требуется утверждение или новое рассмотрение (после исправлений) курса (дисциплины) Ученым советом
		Оценка и отчетность, в том числе по достигнутым показателям проводится через длинные интервалы: в ходе пятилетних или еще более долгосрочных процессов академической оценки		Оценка и отчетность, в том числе по достигнутым показателям проводится через длинные интервалы: в ходе пятилетних процессов академической оценки		Регулярные ежегодные или в крайнем случае проводимые раз в два года оценка и отчетность по результатам и процессам улучшения. Очевидная согласованность стандартов

Таким образом, самооценка рассмотренных выше показателей проводится на предмет соответствия одному из описанных уровней совершенства, далее проводится экспертная оценка. По результатам самооценки приведенных выше показателей составляется портфолио на уровне программы по обеспечению качества профессионального образования и определяются направления для его совершенствования, далее разрабатывается программа совершенствования качества профессионального образования. В ходе последующей оценки качества измеряется достижение целей по совершенствованию качества. Ответственный за программу ежегодно предоставляет отчет декану через заведующего школой по показателям качества по образовательной программе/рабочей программе дисциплины, которые разработаны Офисом по Качеству в университете. Также отчет предоставляется в профессиональную общественную организацию, которая оценивает качество программ и качество выпускников.

Анализируя австралийский опыт, приходим к выводу, что качество образовательных программ профессионального образования в университете формируется в результате взаимодействия факультета, кафедры с профессиональной общественной организацией, которая разрабатывает стандарты, контролирует качество программ профессионального образования, качество результата профессионального образования. Качество, в

конечном счете, оценивает потребитель: студенты и выпускники, эксперты (внутренние или внешние) оценивают качество процесса, профессиональная общественная организация оценивает качество программ и качество результата – специалистов, независимый орган Агентство по качеству университетов оценивает качество системы. Система управления качеством образовательных программ профессионального образования в университетах Австралии представлена разветвленной децентрализованной структурой управления (деканом, зав.школой, ответственным за основную образовательную программу, ответственными за рабочие программы учебных дисциплин, преподавателями, студентами, выпускниками бывших лет, общественной профессиональной организацией). Процесс управления качеством образовательных программ в университетах Австралии представляет собой деятельность и взаимодействие основного поставщика качества профессионального образования на уровне программы с общественной профессиональной организацией, представляющей интересы работодателей. Механизмом управления качеством образовательных программ является применение критериальной (эталонной) модели бенчмаркинга как механизма управления качеством, что предполагает сравнение текущей практики с лучшей практикой университетов (кафедр) партнеров по бенчмаркингу и реализацию программы изменений, после чего

оценивается достижение целей по совершенствованию качества.

Подводя итог проведенному сравнительному исследованию, для решения проблемы поиска возможных путей стимулирования совершенствования качества основных образовательных программ/рабочих программ дисциплин, в качестве рекомендации для университетов России предлагаем применение кафедрами бенчмаркинга как механизма управления качеством основных образовательных программ/рабочих программ дисциплин. Бенчмаркинг процесс может быть инициирован на любом уровне и включает следующие этапы: определение показателей сравнения основной образовательной программы/рабочих программ дисциплин, выбор университета/кафедры партнера по бенчмаркингу и сравнение показателей качества с практикой партнеров, определение направлений для совершенствования, реализация программы изменений, оценивание

достижений целей по реализации программы изменений. При процессно-ориентированном бенчмаркинге возможно сравнение содержания образовательных программ; количественных, качественных характеристик результатов, а также факторов и условий, влияющих на формирование результата. При проблемно-ориентированном подходе к организации бенчмаркинга действия по исправлению недостатков определяются только по выявлении этих недостатков, т.е. при возникновении конкретных проблем, которые и являются объектом бенчмаркинга. Применение бенчмаркинга возможно в достаточно сжатые сроки, позволяет перейти от обязательной самооценки, построенной на основе централизованных принципов оценки, к самооценке, которая необходима для реального процесса улучшения деятельности, при которой измеряется, насколько достигнуты цели по совершенствованию качества, определенные бенчмаркингом.

Библиографический список

1. Князев, Е.А. Бенчмаркинг для вузов [Текст] / Е.А. Князев, Я.Ш. Евдокимова. – М. : Логос, 2006. – 208 с.
2. Коротков, Э.М. Концепция менеджмента : учеб. пособие для студентов и слушателей по направлению "Менеджмент" [Текст] / Э.М. Коротков. – М.: Дека, 1998. – 301 с.
3. Коротков, Э.М. Управление качеством образования : учеб. пособие для вузов [Текст] / Э.М. Коротков. – М. : Академический проспект : Мир. 2006. – 320 с.
4. Федоров, В.А. Инновационные технологии в управлении качеством образования [Текст] / В.А. Федоров, Е. Д. Колегова; под общ. ред. Г.М. Романцева. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2002. – 176 с.
5. Шипилина, Л.А. Управление качеством профессионально-педагогического образования в современном университете: методология, теория, практика : монография [Текст] / Л.А. Шипилина, С.Н. Голерова ; под общ. ред. Л. А. Шипилиной. – Омск : Изд-во ОмГПУ, 2010. – 308 с.
6. Benchmarking in Higher Education / N. Jackson and H. Lund. – Society for Research into Higher Education and Open University Press, 2000, 258 p.
7. McKinnon, K.R, Benchmarking: A Manual for Australian Universities / McKinnon, K.R, Walker, S.H, Davis D – Canberra: Dept. of Education, Training and Youth Affairs, Higher Education Division, 2000, 167 p.

References

1. Knyazev E.A. *Benchmarking dlya vuzov* [Benchmarking for higher educational institutions]. Moscow, Logos, 2006, 208 p.
2. Korotkov E.M. *Kontseptsiya menedzhmenta: ucheb. posobiye dlya studentov i slushatelei po napravleniyu "Menedzhment"* [Management conception: text edition for students and listeners of the specialty of Management]. Moscow, Deko, 2008, 301 p.
3. Korotkov E.M. *Upravlenie kachestvom obrazovaniya: ucheb. posobiye dlya vuzov* [Quality management in education: text edition for higher educational institutions]. Moscow, Akademicheskii prospekt, Mir, 2006, 320 p.
4. Fedorov V.A., Kolegova E.D. *Innovatsionnye tekhnologii v upravlenii kachestvom obrazovaniya* [Innovational technologies of quality management in education]. Ekaterinburg: Izd-vo Ros. gos. prof.-ped. un-ta, 2002, 176 p.
5. Shipilina L.A., Golerova S.N. *Upravliniya kachestvom professional'no-pedagogicheskogo obrazovaniya v sovremennom universitete: metodologiya, teoriya, praktika* [Quality management in vocational education teacher training in a modern university: methodology, theory, practice: monography]. Omsk: Izd-vo OmGPU, 2010, 308 p.
6. Benchmarking in Higher Education / N. Jackson and H. Lund. – Society for Research into Higher Education and Open University Press, 2000, 258 p.
7. McKinnon, K.R., Benchmarking: A Manual for Australian Universities / McKinnon, K.R, Walker, S.H, Davis D – Canberra: Dept. of Education, Training and Youth Affairs, Higher Education Division, 2000, 167 p.

**QUALITY MANAGEMENT IN PROGRAMS AND COURSES OF PROFESSIONAL EDUCATION
IN UNIVERSITIES USING BENCHMARKING**

Svetlana N. Golerova,
associate Professor, Omsk State University

Abstract. The aim of this comparative research is to find out effective ways of improving quality management of educational programs, courses in a Russian university using foreign experience. The objectives of the research are: 1) to consider conceptual approaches to quality management in higher education; 2) to examine benchmarking as a methodology approach to quality management in higher education; 3) to identify ways of applying Australian universities practice of using benchmarking in quality management of programs and courses for Russian universities. The author considers quality management of educational programs as a triunity of system, process and mechanism. Developing and realization of a program/course is the object of quality management at the level of the department. The full functions cycle (Plan-Do-Check-Act) is realized at the subsystem of quality management of programs/courses. Performance evaluation of programs/courses as a form of control of professional education quality is the mechanism of quality management of programs/courses. As a methodology approach, benchmarking is a logical scheme of actions, aimed at evaluating, searching and applying the best experience, leading to excellence and competitiveness of the educational organization. Problem-oriented benchmarking is used as a comparative method of the research. Markers of evaluating that are used at the levels of developing educational programs and courses in Australian universities are given and analyzed. The result of the comparative research is the guide to quality management of educational programs for universities in Russia.

Key words: quality management in education, university, benchmarking, program, course.

Сведения об авторе:

Голерова Светлана Николаевна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского» (644077, г. Омск, ул. Проспект Мира 55а), email: golerova@list.ru.

Статья поступила в редакцию 21.05.2018 г.