

Департамент образования города Москвы  
НИИ развития профессионального образования  
ГОУ СПО «Колледж сферы услуг № 22»

**А.В.Тодосийчук**

**Э.А.Манушин**

**Л.А.Яновская**

**Т.Г.Коршикова**

**Теория и практика оценки результатов деятельности  
учреждений профессионального образования**

Москва, 2009

Авторский коллектив:

А.В.Тодосийчук., Э.А.Манушин, Л.А.Яновская, Т.Г.Коршикова

Теория и практика оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования./ Под ред. А.В.Тодосийчука. - М.: НИИРПО, 2009 - 105 с.

В работе изложены вопросы научного обеспечения оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования, проанализирован отечественный и зарубежный оценки их работы, обоснованы подходы по совершенствованию технологии оценки качества профессионального образования.

Для научных работников, руководителей и специалистов учреждений профессионального образования, органов управления системой профессионального образования.

©Коллектив авторов, 2009

## Введение

Формирование экономики, основанной на знаниях, объективно требует повышения качества профессионального образования, более высокого уровня квалификации и обеспечения конкурентоспособности кадров. Именно высокая профессиональная подготовка становится важным фактором социальной защиты человека в новых экономических условиях. Задачей профессионального образования становится не только формирование знаний, умений и навыков, но и развитие способности личности адаптироваться к изменениям техники, технологии, организации труда в различных, в том числе и кризисных социально-экономических условиях, формирование личности, способной найти свое место в социальной среде, реализовать все свои потенциальные возможности получить востребованную на рынке труда профессию и специальность.

Профессиональное образование является одним из решающих факторов развития интеллектуальных ресурсов, обеспечения высокого уровня качества производительных сил, мобильности кадров. С этой целью созданы международные и государственные образовательные стандарты, новые типы учебных заведений, модели обучения; все шире применяется дифференцированное обучение, диверсификация типов образовательных и учебных программ и т.п.

В условиях неуклонного повышения роли науки и инноваций в производстве конкурентоспособной продукции (работ, услуг) существенно возрастает роль учреждений профессионального образования (начального, среднего и высшего), как своего рода субъектов «интеллектуального производства». От результатов их деятельности во многом зависит возможность перехода экономики страны в режим инновационного развития.

В настоящее время система профессионального образования во многом утратила свою былую конкурентоспособность, что находит свое отражение в низком качестве подготовки кадров всех уровней. Об этом, прежде всего, свидетельствуют результаты опросов работодателей. Приведенные в работе [21] результаты опросов работодателей свидетельствуют о том, что их требования к качеству подготовки рабочих значительно превышают возможности учреждений начального профессионального образования (НПО). Около 95% опрошенных работодателей показали востребованность в рабочих 4-6 разрядов, 88-90% - с общим средним образованием, 80-85% - владеющими смежными профессиями. В то же время система НПО готовит более 70% рабочих с третьим разрядом и уже только поэтому только половина выпускников работает по полученной профессии. В этой связи в 75% случаев (2003 год) работодатели берут на рабочие места выпускников учреждений среднего профессионального образования (СПО)[21]. Низкую конкурентоспособность продемонстрировали также и вузы страны.

В этой связи на всех уровнях государственного управления необходимо разработать новый хозяйственный механизм, направленный на стимулирование инновационного развития учреждений профессионального образования (УПО). Одним из основных его элементов должна быть модель финансирования УПО по результатам деятельности. Результаты работы УПО должны стать базовыми при оценке их конкурентоспособности, возможности получения государственных или муниципальных заказов на подготовку кадров, получения субвенций и субсидий и др.

В данной работе представлены материалы исследований, проведенных в рамках первого этапа научно-экспериментальной деятельности, осуществляемой в ГОУ СПО «Колледж сферы услуг № 22» Департамента образования города Москвы в 2008/09 учебном году.

# **Глава 1. Научное обеспечение оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**

## **1.1. Научно-практические проблемы оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**

Одна из актуальных содержательных проблем реформирования системы профессионального образования состоит в объективизации оценивания результатов деятельности учебных заведений. Это направление появилось как следствие из указанных стратегических направлений реформы. Отсюда – важность объективного оценивания образовательных процессов и их результатов, важность объективизации широкомасштабных процедур по оценке УПО.

В этой связи возникает потребность в точной и независимой, количественной оценке результатов деятельности УПО как образовательных систем, которые в силу своей нематериальной природы трудно поддаются формализации. Под образовательной системой следует понимать такую организационно-экономическую систему, в которых реализуется инновационный образовательный процесс (комплексный процесс, объединяющий учебный, воспитательный процесс и собственно процесс трансляции знаний и генерации новых знаний).

При этом возникает противоречие между потребителями образовательных услуг, нуждающихся в объективной и детерминированной оценке качества образования, и творческой составляющей образовательного процесса, оценка которого трудно поддается формализации.

Одной из основных проблем оценки эффективности деятельности УПО является отсутствие четких показателей результативности. Они либо не установлены вообще, либо при их формулировке используется недостаточно проработанная методология. Трудности зачастую усугубляются и тем обстоятельством, что конечные результаты нелегко выразить в конкретных количественных параметрах.

Возникают сложности и в подсчетах затраченных на образование ресурсов. Для сбора и учета всех необходимых данных приходится разрабатывать сложную схему финансовой информации. Следует учитывать и расходы на осуществление самой оценки результатов деятельности учебного заведения.

Другая проблема возникает тогда, когда снижение значений показателей результативности вызывается внешними неблагоприятными обстоятельствами, независимыми от самого учебного заведения, например высокой инфляцией, падением объемов производства продукции и ростом безработицы, снижением уровня жизни населения и платежеспособного спроса потенциальных потребителей на рынке образовательных услуг.

Введение сложной системы подсчета результатов деятельности УПО оправдано лишь в том случае, если правительство страны или субъекта Российской Федерации имеет серьезные намерения использовать собранную информацию для принятия политических и управленческих решений, ведущих к повышению эффективности использования бюджетных средств, выделяемых на профессиональное образование. Учебные заведения, добившиеся наилучших результатов, должны иметь право на дополнительное бюджетное финансирование.

В этой связи следует отметить, что оценке должны подвергаться, во-первых, наиболее важные результаты деятельности, во-вторых, показатели оценки должны быть тесно увязаны с инструментарием государственного статистического наблюдения за деятельностью учебных заведений; в-третьих, они должны исключать субъективизм экспертов.

## **1.2. Теоретико-методологическое обоснование формирования системы показателей оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**

Объективная и обоснованная оценка эффективности функционирования учреждений профессионального образования на инновационной основе является довольно трудной научно-практической задачей. Сложность, многообразие и разная направленность образовательных процессов не могут быть охарактеризованы каким-либо общим показателем. Для оценки результатов деятельности учебного заведения необходимо множество показателей, которые позволят измерить реальный (фактический или ожидаемый) и требуемый (желаемый или целевой) результаты. Другими словами, степень эффективности должна выражаться системой показателей, позволяющей всесторонне оценить результат деятельности учебного заведения.

Система показателей — это необходимый инструмент формирования информационной базы мониторинга эффективности функционирования в целях осуществления компетентного руководства деятельностью учебным заведением, выявления и мобилизации внутренних резервов (снижение себестоимости образовательных услуг, совершенствование организационной структуры управления) и, в конечном итоге, достижения преимущества перед конкурентами. Разработка системы показателей требует систематизации данных об оценке эффективности и их классификации. Совокупность показателей, какой бы детальной она ни была, без учёта взаимосвязей и соподчинённости не может дать объективного представления об эффективности его деятельности. Системный подход требует охвата всех аспектов деятельности в соответствии с миссией УПО. Главная задача системного подхода состоит в обнаружении и описании системы при всей её сложности, а также в обосновании дополнительных физически реализуемых связей, которые, будучи наложенными на систему управления, делают её управляемой в требуемых пределах, сохраняя при этом такие области самостоятельности, которые способствуют повышению эффективности системы (обеспечивают конкурентные преимущества)[22]. Только достаточно эффективный процесс управления является целесообразным.

Предлагается сгруппировать показатели эффективности деятельности УПО в зависимости от следующих классификационных признаков.

1. К уровню целевой структуры объекта управления следует отнести оперативный, тактический и стратегический показатели. Оперативный показатель характеризует степень выполнения краткосрочной цели, обычно не требует сложного анализа, выражается абсолютной величиной и используется на оперативном уровне принятия решений. Тактический показатель является промежуточным, отражает степень реализации среднесрочной цели и используется на тактическом уровне принятия решений. Стратегический показатель — комплексный, отражающий качественную сторону функционирования УПО по достижению стратегической цели (миссии, стратегии, специальной политики).

2. По принадлежности к фактору конкурентоспособности целесообразно выделить финансово-экономический, потребительский, образовательный и потенциальный показатели. Финансово-экономический показатель отражает существенное свойство процесса формирования экономической устойчивости УПО или финансового результата его деятельности, поскольку он оценивает экономические последствия предпринятых действий и является индикатором соответствия реализуемой

стратегии. Потребительский (маркетинговый) показатель направлен на определение существенной характеристики целевого сегмента рынка или потребителя. Образовательный (процессный) показатель отражает качественный уровень процесса и услуги, а также условия, его обеспечивающие. Показатель потенциала и развития характеризует качественное изменение человеческого (интеллектуального) капитала, информационного обеспечения и инфраструктуры, обеспечивающей постоянный долговременный рост и развитие.

3. Объём отражаемых свойств можно разделить на частный и обобщённый. Частный объём отражает существенное свойство процесса, его значение может быть определено (рассчитано) независимо от других показателей. Обобщённый показатель отражает совокупность свойств и определяется коэффициентом, процентом или индексом, рассчитываемым с использованием нескольких показателей.

4. Уровень ранжирования делится на первичный (основной), измеряющий соответствие результата деятельности поставленной цели, и вторичный (дополнительный), характеризующий причину отклонения фактических данных от целевых (по времени, стоимости и т.д.).

В теории управления имеются и другие классификационные признаки (например, уровень представления функционирования с экспериментальным и теоретическим показателями), не требующиеся для решения задач данной работы.

Методы оценки результатов деятельности бюджетного УПО имеют специфические черты, обусловленные организационно-правовой формой государственного учреждения. Для комплексной оценки образовательного процесса УПО и анализа результатов его деятельности необходима специфическая система взаимодополняющих показателей.

Можно выделить несколько подходов к оценке эффективности деятельности УПО в зависимости от поставленной цели.

1. При хозяйственном подходе выполняется оценка деятельности учреждения профессионального образования как хозяйствующего субъекта, для чего используется бухгалтерская и иная финансово-экономическая отчётность, где в качестве основных критериев выступают традиционные финансовые показатели. При этом не учитывается социально-экономическое значение учреждения профессионального образования.

2. При регламентационном подходе оценивается качество учебного процесса и образовательных услуг УПО с точки зрения соответствия минимальным государственным и местным требованиям. Подход включает в себя рассмотрение показателей регламентирующих процедур (например, лицензирования, аттестации и аккредитации).

3. Рейтинговый подход позволяет оценивать отдельные признаки, помогающие потенциальным потребителям образовательных услуг и вышестоящим организациям ориентироваться в разнообразии УПО, представленных на рынке образовательных услуг.

4. Качественный подход предполагает разработку и применение системы менеджмента качества на основе международных стандартов в области качества ISO–9000, утвержденных Международной организацией стандартов (International Standards Organization -ISO ), оценку и сертификацию учреждения профессионального образования.

Определение факторов, влияющих на формирование конкурентных преимуществ УПО, само по себе не решает проблемы повышения эффективности его инновационной деятельности. Прежде всего, требуется изменить понимание целей оценки и произвести обоснованный и аргументированный выбор принимаемых и понимаемых критериев оценки факторов, позволяющих исследовать все причинно-

следственные связи. Необходим способ оценки, который обеспечит достоверность, объективность, оптимальность, периодичность и прозрачность результатов. Его показатели должны позволить получать информацию для принятия адекватных управленческих решений, осуществлять управленческий учёт (планирование, мониторинг, контроль, выявление отклонений). Система показателей деятельности УПО должна, с одной стороны, полно охватывать цели и задачи, с другой – быть сбалансированной и практически реализуемой (обозримой, статистически обеспеченной и т.д.).

Показатели должны детализироваться в критериях, объективная и точная оценка которых обеспечивается в первую очередь соответствием этих критериев требованиям измеримости и другим основным общепризнанным требованиям квалиметрии к таким критериям, как компонентам содержания оценки, с учетом специфики предмета и субъекта оценки – учебной, воспитательной, научной, инновационной, и других видов деятельности целостного образовательного учреждения.

### ***1.3. Показатели и критерии оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования***

Измерение результатов деятельности УПО стало важным инструментом государственного управления образованием. Его целью является повышение производительности труда и эффективности качества образовательных услуг путем повышения ответственности образовательных учреждений за полученные результаты и за счет улучшения процесса бюджетирования.

Как было сказано выше, не существует какого-либо единственного показателя, при помощи которого можно было бы объективно оценить результаты деятельности учреждений профессионального образования. Типы показателей и критериев оценки зависят от вида учебных заведений, поставленных перед ними целей и состава решаемых задач.

В качестве прямых показателей для оценки деятельности учреждений профессионального образования обычно используются следующие:

качество образовательных услуг;

число получателей образовательных услуг;

степень удовлетворения студентами полученными образовательными услугами;

обеспеченность равного доступа населения к предоставляемым услугам;

доход, получаемый от оказанных образовательных услуг.

Комплексные показатели оценки деятельности УПО могут быть измерены с помощью следующих критериев:

рентабельность, исчисляемая как соотношение произведенных затрат к бюджетным ассигнованиям;

эффективность, определяемая в виде степени достижения поставленных перед учреждением профессионального образования задач;

издержки за каждый вид произведенных образовательных услуг;

издержки за каждый вид запланированных образовательных услуг.

Когда произведенные образовательные услуги соответствуют запланированным, значения последних двух показателей должны совпадать.

#### **1.4. Образовательная квалиметрия в механизме оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**

Для количественной оценки результатов деятельности УПО целесообразно использовать квалиметрические модели. С их помощью становится возможным получение количественных оценок результатов деятельности УПО как по отдельным параметрам, так и по учреждению в целом с помощью интегрального показателя, который должен базироваться на показателях качества условий и качества результатов[10].

В соответствии с обобщенной структурой, а также целями функционирования учреждений была разработана номенклатура показателей качества деятельности образовательных учреждений. Общая структура номенклатуры показателей качества деятельности образовательного учреждения представлена на рис. 1.

Рис. 1. Обобщенная структура номенклатуры показателей качества деятельности образовательного учреждения

Объективное измерение результатов деятельности УПО возможно лишь на основе комплексного учета качества условий и качества их результатов, который позволяет от нечетких и часто субъективных оценок перейти к математически обоснованным выводам. Всё это выводит управление на новый уровень доказательной строгости и позволяет разработать четкое технологическое обеспечение управленческих процессов по повышению качества образования, сопроводив каждый шаг количественной оценкой полученных результатов. При этом необходимо обеспечить разумный компромисс между формализованными процедурами измерения и оценивания качества и творческой составляющей любого образовательного процесса.

Единая система оценки качества образовательной системы должна выстраиваться с учетом особенностей каждой территории и проживающего на ней населения. Особый акцент при этом необходимо сделать на обеспечение прозрачности деятельности органов управления образованием, полноту и доступность информации для всех социальных партнеров системы образования.

В настоящее время разработана технология комплексной оценки качества деятельности образовательного учреждения на основе образовательной квалиметрии [11], предназначенная для руководителей образовательных учреждений, а также для органов управления системой образования. Она может быть использована в рамках Московской городской программы развития начального и среднего профессионального образования на 2008–2010 годы «Рабочие кадры» при определении лучших инновационных образовательных учреждений, в рамках комплексных проектов модернизации муниципальных и региональных систем образования, предусматривающих переход на новые финансовые механизмы, в том числе на новую систему оплаты труда педагогов, зависящую от качества работы.

Образовательная квалиметрия рассматривается как научное системное направление, связанное с теорией комплексных количественных оценок и количественным описанием качества объектов или процессов. При этом образовательная квалиметрия представляет собой универсальный аппарат оценивания качества объектов в сфере образования любой природы – как материальных (финансово-экономических, материально-технических и др.), так и нематериальных (социальных, идеальных, духовных, эмоциональных и т.п.).

### **1.5. Методы и модели оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**

Перед тем как приступить к процедуре оценивания качества образовательной системы, качества образовательного процесса, следует решить важную задачу – выбор методов и инструментальных средств измерений. Порой исследователи считают, что невозможно получить количественные оценки для педагогических объектов, явлений и процессов вследствие неформализуемости целого ряда их существенных свойств. Однако другие исследователи считают, что все, даже самые сложные педагогические явления могут быть квалифицированы и измерены. Возможности измерений целиком зависят от умения найти или создать надежные и точные измерительные методы и средства. К работам, в которых делается попытка нахождения таких методов и средств, относятся, прежде всего, исследования [5;6;10;13;14].

В этих работах показано, что существующие методы внешней и внутренней оценки качества образовательных систем строятся в основном на моделях премий, присуждаемых в разном виде работам по качеству с заданным перечнем показателей и весов; при этом используется экспертный способ оценки и балльные шкалы. Однако в условиях рынка желательно иметь гибкий инструментарий, адекватно отражающий характеристики образовательных систем, учитывающий их особенности, изменения внешних и внутренних условий и позволяющий строить управление на основе данных, полученных с использованием более точных методов оценки.

Известно, что для решения задач, в которых исходные данные являются ненадежными и слабо формализуемыми, в промышленности и в военном деле с успехом применяется математический аппарат нечетких множеств, который использует язык, близкий к естественному, в то время как в образовательной сфере этот аппарат еще не нашел применения [14]. Отметим, что нечеткое множество – это множество пар, в котором  $x$  принимает некоторое информативное значение, а  $m(x)$  отображает  $x$  в единичный отрезок, принимая значения от 0 до 1. При этом  $m(x)$  представляет собой степень принадлежности  $x$  к чему-либо (0 – не принадлежит; 1 – принадлежит на 100%). Теория нечетких множеств представляет собой гибкий аппарат при выборе решений в случае нечеткой и неполной информации об исходных данных[6].

Вместе с тем, необходимость совершенствования моделей самообследования и механизмов самооценки, использующих математическое моделирование процессов функционирования образовательных систем и способов их оценки на основе методов системного анализа, стала совершенно очевидной. Исследования [5;6;14] позволили разработать экспертно-аналитический метод (ЭАМ) на основе теории нечетких множеств для повышения качества управления образовательными системами. ЭАМ оценки качества образовательных систем учитывает разные виды неопределенности: нечеткость данных, лингвистическую неопределенность, неполноту информации.

На основе теории нечетких множеств разработан алгоритм интегральной оценки качества образовательных систем, учитывающий высказывания экспертов в нечетко обусловленной форме. Разработан классификатор качества образовательных систем, характеризующий уровни качества, позволяющий дать заключение о качестве и рекомендации по управляющим воздействиям на систему на основе полученной оценки.



Предложен механизм самооценки организаций, учитывающий требования всех заинтересованных сторон. Разработанный метод позволяет учитывать характерные особенности и реальные возможности образовательных систем, отслеживать динамику изменения базовых критериев и на этой основе целенаправленно улучшать их характеристики. При этом поддержка решения лица, принимающего решение (ЛПР) о проектировании улучшения показателей качества базируется не только на эмпирических данных, но и на значениях, полученных расчетным путем.

Процедура оценки и проектирования улучшений образовательной системы представляет собой процесс функционирования системы управления, состоящий из органа управления – ЛПР, объекта управления – УПО и идеального объекта – сформулированного в техническом задании (ТЗ), связанных между собой прямыми и обратными связями.

Задача ЛПР состоит в том, чтобы с учетом поставленной цели преобразовать исходную информацию, характеризующую фактическое состояние образовательных систем, так, чтобы показатели эффективности их функционирования максимально удовлетворяли поставленным целям. Именно для этого и предложен разработанный в работе [14] экспертно-аналитический метод, позволяющий непрерывно отслеживать и целенаправленно улучшать качество системы.

Отличительная особенность метода заключается в том, что его функциональная структура построена на антропоцентрическом подходе и представлена в виде кольцевых структурированных опорных схем. Это позволяет разбить процесс оценки и проектирования качества образовательных систем на логически замкнутые пять этапов, каждый из которых состоит из пяти шагов (так называемая пентадная структура). Общая структурная схема ЭАМ приведена на рис. 2.

На первом этапе определяется векторный критерий  $BK = (BK_1, \dots, BK_r)$ , адекватно отражающий проблемную ситуацию, который устанавливается на основе предпочтений ЛПР, и определяются веса. Для этого выявляется полный набор факторов  $b_1, \dots, b_n$ , характеризующих качество образовательной системы с учетом требований всех заинтересованных сторон; формируется матрица парных сравнений  $B = (b_{ij})_{n \times n}$  на основе шкалы возможных качественных признаков, где произвольный элемент  $b_{ij}$  выражает отношение предпочтения  $b_i$  к  $b_j$ ; вычисляется весовой вектор  $W = (w_1, \dots, w_n)$  как собственный вектор матрицы  $B$ , отвечающий максимальному собственному значению. Упорядочивание критериев производится по величине компонентов собственного вектора.

Рис. 2. Структура экспертно-аналитического метода оценки и проектирования качества образовательной системы

На втором этапе (см. рис. 2) устанавливаются или назначаются цели, которые могут принимать как количественные, так и качественные значения. В связи с тем, что образовательная система характеризуется в основном качественными факторами и нечетко определенными целями, в методе применяется теория нечетких множеств. Каждый компонент  $BK_i$  векторного критерия характеризуется определенной целью ТЗ для ЛПР, а достижение этой цели выражается в условиях максимизации самих компонентов  $BK_i$ .

В работе предлагается при назначении цели использовать опыт, интуицию и здравый смысл людей, осуществляющих управление, а в качестве инструментария может применяться метод бенчмаркинга. Существует несколько определений этого термина, происходящего от английского benchmarking. Сам английский термин происходит от слова benchmark («начало отсчета», «зарубка», опорная отметка, база – в статистике, исходные данные для сравнительной оценки). В наиболее общем смысле benchmark — это показатель, обладающий определенным

количеством, качеством и способностью быть использованным как эталон при сравнении с другими предметами. Ближе всего к задачам нашего исследования относится это понятие в виде процедуры поиска, анализа и внедрения в практику работы учреждения технологий, стандартов и методов работы лучших (первоклассных) организаций-аналогов. В процессе бенчмаркинга осуществляется поиск учреждений и организаций, которые показывают наивысшую эффективность в своей отрасли, исследование путей достижения этих результатов и применение аналогичных процедур в собственных условиях. Объектами бенчмаркинга могут быть: продукция, затраты, бизнес-процесс, стратегия, образовательный процесс и т.п. Особо отметим, что в основном количественная оценка результатов деятельности учреждений профессионального образования в трудах российских авторов относится к системе и учреждениям высшего профессионального образования, поэтому применение результатов этих работ к системе и учреждениям НПО и СПО вполне может служить примером применения бенчмаркинга.

При реализации метода возникает необходимость решения сопутствующих задач на основе теории нечётких множеств. Для унифицированного описания критериев, поскольку они измеряются в разных единицах и/или шкалах, осуществляется переход к однонаправленным шкалам и проводится их нормализация путем сведения диапазона изменения значений к отрезку  $[0, 1]$ .

Для оценки качества образовательной системы и ее объектов вводится обобщенный показатель качества, характеризующий интегральное качество системы  $Q = Q(БК) = Q(БК, W)$ , суть которого состоит в «свертке» многих оценок в единую оценку. Вид синтезирующей функции может быть выбран в виде линейной свертки:

$$Q =$$

где – «вес» ; – критерий.

На третьем этапе (см. рис. 2) осуществляется генерация множества приемлемых альтернатив и выделяется подмножество Парето. Множество АВ называется областью компромисса, областью не улучшаемых решений, или множеством Парето. Оно обладает тем свойством, что внутри него любой критерий не может быть улучшен без ухудшения хотя бы одного другого. Дополнительная информация в виде ранжирования дает возможность предпочтения внутри множества Парето. Производится ранжирование критериев по важности, например, методом экспертных оценок – опроса специалистов, обработке их мнения, например, простого осреднения. Для этого из множества всех возможных вариантов исключаются заведомо неприемлемые, которые никогда не могут оказаться выбранными, если выбор осуществляется достаточно «разумно» и с учетом фактического ограничения – исходного состояния системы Q исх.

На четвертом этапе решается задача выбора «лучшей» альтернативы, которая наиболее полно удовлетворяет целям ЛПР на основе целевой функции L (или Q). В качестве целевой функции принимается функционал суммарных взвешенных потерь

(см. рис.2) или вычисляемая функция полезности .

На пятом этапе проектируется реализация выбранной альтернативы , которая становится целью системы – . Сравнение проектной альтернативы  и фактического состояния системы Аисх позволяет установить отклонения по каждому базовому критерию. После ввода дополнительных ограничений («трудоемкости» изменения локальных критериев, приоритета возможных изменений подкритериев) выбирается решение, минимизирующее целевую функцию L (заданную алгоритмически как последовательность шагов). Данная процедура проводится в интерактивном режиме.

Полезность рассмотренной работы [14] для целей нашего дальнейшего исследования определяется тем, что в ней рассмотрено применение ЭАМ к оценке гипотетической образовательной системы и рассмотрены примеры использования ЭАМ в задачах, решающих частные вопросы оценки ее качества: определен показатель «результативность системы менеджмента качества» на основе показателей процессов, характеризующих их качество; показатель «компромиссность», показатель «воспитательная работа». Кроме того, предложен метод оценки показателя «компетентность» с использованием несимметричных функций принадлежности, которые представляют наибольший интерес с практической точки зрения. Оценка качества процессов проведена на модели СМК НОУ «Невский институт языка и культуры».

В работах [9-11] также отмечается потребность в точной и независимой количественной оценке качества объектов образовательных систем. Корректное измерение уровней проявления качественных показателей и их оценивание возможно лишь на основе указанного в параграфе 1.2 квалиметрического подхода, который позволяет от нечетких и часто субъективных оценок перейти к математически обоснованным выводам.

При оценивании качества объектов образовательных систем возникает научная проблема учета всего многообразия деятельности (функционирования) объектов в единой комплексной оценке его качества. Сложность проблемы заключается в несопоставимости, разнородности показателей, которыми описываются различные свойства объектов образовательных систем, а также в отсутствии научно обоснованных подходов агрегирования (интегрирования) этих показателей в одну оценку.

В [10] разработана концепция комплексной оценки качества деятельности образовательной системы с учетом современных тенденций образования, отечественного опыта педагогических измерений, современных подходов образовательной квалиметрии, логики оценок. Предложена функционально-целевая концепция комплексной оценки качества деятельности образовательных систем, доказывающая принципиальную возможность количественного оценивания ее как нематериального объекта.

Здесь же определен функционально-целевой подход к разработке номенклатуры показателей качества деятельности образовательной системы, суть которого заключается в оценивании качества, во-первых, как степени достижения отдельных целей системы, когда это возможно, т.е. измеримо, и, во-вторых, как степени развития отдельных функций системы, обеспечивающих достижение отдельных целей при невозможности их измерения или оценивания.

Разработанная квалиметрическая модель комплексной оценки качества деятельности образовательных систем позволяет дифференцировать вклад каждого показателя по его статусу и значимости в интегральную характеристику качества их деятельности, тем самым повышается точность и адекватность оценивания.

Предложенная методика комплексной оценки качества деятельности образовательных систем базируется на пяти взаимосвязанных этапах деятельности: 1) определение цели оценивания на основе ценностных предпочтений субъекта оценивания; 2) определение номенклатуры и структуры тех свойств, совокупность которых в достаточно полной мере характеризует качество образовательной системы; 3) измерение свойств, т.е. определение их численных значений; 4) оценивание показателей, т.е. сопоставление полученных данных с подобными характеристиками другого объекта, принимающего за образец или эталон качества; 5) агрегирование показателей в комплексную оценку.

Качество образования рассматривается как совокупность семи подсистем: качество образовательного процесса; качество преподавательского корпуса;

качество научно-методической поддержки образовательного процесса; качество административного сопровождения; качество системы мониторинга качества образования; качество инфраструктуры; качество маркетинга.

В зависимости от сложности объекта оценивания рассматриваются три типа оценок: количественная оценка (применяется в случае, когда явления или процессы слабо, но все-таки формализуются), экспертная оценка (когда плохо формализуются проблемы, в отношении которых имеется достаточный информационный потенциал, при этом точные методы измерения пока не разработаны), качественная оценка (когда информационный потенциал проблемы недостаточен). Для целей нашего дальнейшего исследования должны преимущественно использоваться количественная и экспертная оценки.

Под оценкой и оцениванием в анализируемой работе понимается сложная операциональная процедура соотнесения свойств качества деятельности образовательных систем с принятым критерием, образцом или нормой. При этом процедура оценивания состоит из двух важных этапов: измерения свойств качества объекта и собственно самого оценивания измеренных свойств. Процедура оценивания предполагает определение субъекта оценки (лица или группы лиц, приписывающего или приписывающей ценность некоторому объекту); предмета оценки (объекта, которому приписывается ценность, или объекты, ценности которых сопоставляются); характера оценки (абсолютная и сравнительная); основания оценки (то, с точки зрения чего производится оценивание).

Примененный в работе квалиметрический аппарат комплексной оценки основан на теории свертывания показателей и оценок качества, которая включает в себя теорию определения весовых коэффициентов и теорию средних величин. В силу ряда причин методологическую основу комплексной оценки качества составляет теория весовых коэффициентов.

Метод комплексной оценки качества УПО состоит из следующих системных основополагающих этапов:

- 1) определение целей оценивания, главное в котором определение субъекта и объекта оценивания;
- 2) разработка номенклатуры показателей качества объекта и ее структуры;
- 3) организация процесса измерения свойств качества объекта;
- 4) организация процесса оценивания измеренных свойств;
- 5) свертка полученных оценок показателей,

Интеграцию единичных показателей в комплексную оценку предложено производить по уровням номенклатуры показателей качества УПО, начиная с самого низшего уровня, на котором расположены единичные показатели. При этом доминирующие и компенсируемые показатели в пределах одной группы сворачиваются по разным формулам с учетом весовых коэффициентов. Кроме того, дана формула свертки доминирующих показателей в виде:

$$D = \frac{d_1 + d_2 + \dots + d_n}{n}$$

где  $D$  – оценка группового доминирующего показателя;  $d_i$  – оценка единичного доминирующего показателя.

Формула свертки компенсируемых показателей:

$$K = \frac{k_1 + k_2 + \dots + k_n}{n}$$

где  $K$  – оценка группового компенсируемого показателя;  $k_i$  – оценка единичного компенсируемого показателя,  $w_i$  – коэффициент весомости единичного доминирующего показателя, причем



Логическая формула свертки доминирующего и компенсируемого показателей в комплексную оценку разработана на основе логики оценок:

$$O = D \& K \cup D.$$

Арифметическая формула свертки доминирующего и компенсируемого показателей в комплексную оценку разработана на основе теории нечетких множеств:



При количественной оценке качества, особенно по комплексному показателю, недопустимо использование взаимообусловленных и, следовательно, дублирующих показателей одного и того же свойства.

Качество деятельности образовательных систем и обеспечение качества образовательного процесса образовательного учреждения включают в себя оценку следующих свойств: организационно-правового обеспечения образования; образовательной программы; педагогического коллектива; материально-технической базы; воспитательного процесса; ученического состава; действующей методологии образования (совокупность подходов, методов и средств, концепцию образования и т.д.); управление образованием.

Ограниченность проанализированной работы [6] для построения модели оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования заключается в том, что сформулированные в ней подходы и принципы функционально-целевой концепции комплексной оценки качества деятельности образовательных систем направлены в основном на ее применение к общеобразовательному и дошкольному образовательному учреждению. Вместе с тем, концепция комплексной оценки качества деятельности образовательной системы и образовательного учреждения с учетом современных тенденций образования, отечественного опыта педагогических измерений, современных подходов образовательной квалиметрии, логики оценок и другие научно-методические результаты работы являются весьма полезными при разработке метода оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования.

## **Глава 2. Роль и место качества подготовки кадров в системе показателей результатов деятельности учреждений профессионального образования**

### **2.1. Качество профессионального образования как объект оценки**

Качество образования является одним из основных показателей деятельности учебного заведения любого уровня. Сложный предметный состав научных основ оценки качества профессионального образования обуславливает многообразие подходов к определению понятийного аппарата. Анализ существующих подходов к трактовке данной дефиниции позволяет сформулировать определение, наиболее приемлемое для использования в контексте настоящего исследования.

Изучение и сравнение качества образования по аналогичным профессиям и специальностям в российских, британских и немецких учебных заведениях

показывает, что в Великобритании и Германии, определяющим фактором для работодателей при отборе кадров является качество образования, его «вес» определяется в 70процентов. В России же эта цифра неизменно находится в пределах 30процентов. Такая удручающая ситуация в отечественном профессиональном образовании не могла не привести к постановке серьезных вопросов, касающихся проблем качества нашего образования и способов управления им [4].

Ключевым понятием при разработке большинства проблем, связанных с оценкой результативности деятельности образовательной системы в целом и каждого образовательного учреждения любого уровня образования, является качество образования, качество деятельности образовательной системы и учреждения.

Вопрос о том, что такое качество образования, в настоящее время не имеет точного ответа. Существует много исследований и разработок, но до сих пор нет согласованного мнения о критериях качества и методах его оценки. По-настоящему концепция качества образования только складывается: определяются подходы, исследуются различные аспекты качества, разрабатываются его критерии и показатели.

Такое положение объясняется, в частности, тем, что сам термин образование в настоящее время имеет две различные интерпретации. Под В законе Российской Федерации «Об образовании» под образованием понимается целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов). С другой стороны, во многих ситуациях под образованием понимается отрасль общественной деятельности. В этом случае образование – это образовательная система, обеспечивающая получение комплекса знаний, умений и навыков с помощью определенных технологий обучения. Такое понятие включает в себя кадровый состав администрации и технических специалистов, преподавательский состав, учебные материалы и продукты, методики обучения и средства доставки знаний обучающимся (соответствующие одному или нескольким видам технологий обучения), объединенные организационно, методически и технически с целью проведения обучения.

Различное толкование термина «образование» имеет следствием многоаспектное определение термина «качество образования». Словосочетание «качество образования» в начале 1990-х годов в России чаще использовалось управленцами, чем учеными. Это было вызвано, скорее всего, тем, что в Законе Российской Федерации «Об образовании» появилась статья о государственном контроле за качеством образования, что породило большое количество различных практик такого контроля.

В соответствии с правительственными решениями возрос интерес ученых к данной проблеме, началась разработка соответствующих теоретических концепций. К настоящему времени общее число публикаций по проблемам качества образования исчисляется тысячами; более десяти лет назад их было значительно меньше [15].

Контроль качества подготовки рабочих и специалистов в условиях рыночной экономики становится важнейшей проблемой профессиональной педагогики. Концепция качества претерпевает в настоящее время значительные изменения. В настоящее время качество рассматривается как универсальный инструмент управления всеми аспектами деятельности организации с точки зрения ее непрерывного совершенствования посредством усиления конкурентоспособности. Разработка и использование систем качества в промышленности уже давно стали привычным делом, и наблюдается этап распространения этого подхода в область

образования.

Следует отметить, что оценка качества профессионального образования связана с рядом противоречий: отсутствует соответствующий тезаурус; наряду со стабильностью образования проявляется его изменчивость во многих отношениях; существует проблема соотношения теоретического и практического обучения, обучения профессиональным дисциплинам и практики решения стандартных профессиональных задач; декларируемый гуманистический подход к оценке качества образования сталкивается с фактическим технологическим подходом; выпускники, неплохо владеющие определенным набором знаний, не вполне готовы выполнять профессиональные обязанности.

Под качеством образования можно, во-первых, понимать степень соответствия знаний, навыков и умений выпускника учебного заведения заранее согласованным требованиям. Во-вторых, под ним можно понимать качество образовательной системы, т.е., согласно ГОСТ 15467-79, – совокупность свойств системы, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. Вторая формулировка, как и второе понятие образования, наиболее полно соответствует задачам данного исследования. В дальнейшем под качеством образования будем понимать совокупность свойств образовательной системы, обеспечивающих получение обучаемыми знаний, навыков и умений, соответствующих заранее согласованным требованиям, в частности, зафиксированным в государственных стандартах начального и среднего профессионального образования. К этому определению близка еще одна формулировка, при которой под качеством образования понимается интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реально достигаемых образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям и ожиданиям общества в целом.

При всем том следует учитывать, что качество само по себе не может быть конечным результатом – оно лишь средство, с помощью которого выявляется соответствие конечного продукта какому-либо стандарту.

Проблема качества обучения включает задачи контроля и оценки качества обучения и задачи управления качеством обучения, т.е. задача контроля и оценки качества входит в задачу управления качеством как составная часть. Поэтому можно говорить об одном из элементов совершенствования системы образования – системе менеджмента его качества.

В промышленной сфере методы управления качеством стали применяться уже достаточно давно, однако в образовательной сфере, в силу целого ряда отличительных особенностей, одной из которых является экспертный способ получения информации, они практически не использовались.

Решая задачи менеджмента, приходится оперировать данными различной природы. Если в промышленности цели, критерии, различные ограничения задаются, как правило, четкими (числовыми) значениями, то в образовательных системах это удается не часто. Вместо количественных значений в ряде случаев могут быть использованы только вербальные оценки, формируемые экспертом – человеком, что и порождает наличие неопределенности при описании необходимых параметров системы. Поэтому учет этих неопределенностей, разработка методов их измерения являются одними из важнейших задач в развитии и использовании методов менеджмента качества в образовательной сфере.

Управление качеством подготовки специалистов является комплексным процессом, включающим выбор показателей качества, содержания, форм, методов средств обучения, организационных, технических и других аспектов управления. Создание системы управления качеством образования уже в самой формулировке исключает воздействие многих случайных и субъективных факторов. Особое

внимание уделяется квалиметрическому подходу при оценке качества услуг образования. Основными объектами квалиметрического мониторинга системы профессионального образования на уровне отдельного образовательного учреждения являются:

- его выпускники;
- сам процесс предоставления образовательных услуг;
- образовательное учреждение в целом.

Ключевым в данном перечне является квалиметрический мониторинг процесса предоставления образовательных услуг – основного вида деятельности образовательного учреждения. Роль связующего звена в улучшении уровня подготовки выпускников образовательного учреждения выполняют международные стандарты ISO серии 9000.

## ***2.2. Международные стандарты качества образования***

Для обеспечения конкурентоспособности, в том числе и на внутреннем рынке образовательных услуг, образовательным учреждениям всех уровней образования необходимо проводить политику в области качества, утверждать и следовать концепциям в области качества образовательных услуг и подготовки кадров.

Методика, предназначенная для оценки качества деятельности образовательного учреждения, должна включать количественный обобщенный показатель – «результативность системы менеджмента качества» (далее СМК), который строится по требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000 и учитывает критериальные значения показателей, используемых при комплексной оценке УПО. Показатель результативности рассматривается как механизм регулирования СМК, позволяющий отслеживать и управлять процессами системы через показатели процессов по степени их отклонения от установленных измеримых целей УПО.

Согласно определению Международной организации по стандартизации, стандарт ИСО 9001:2000, имеющий название «Системы менеджмента качества. Требования», представляет собой определенный набор требований, объединенных с целью удовлетворения потребностей обеспечения качества в данной ситуации. Национальный стандарт Российской Федерации, соответствующий международному стандарту ИСО 9001:2000, имеет обозначение ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Особенностью стандартов является то, что они предъявляют требования не к качеству продукции напрямую, а к системе организации управления производством, которое призвано обеспечивать предсказуемый и стабильный уровень качества продукции.

Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования под названием «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2006 года № 309-ст. Дата введения стандарта в действие – 1 июня 2007 года. Этот стандарт является идентичным международному стандарту IWA 2:2003 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в сфере образования» (IWA 2:2003 "Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education"). Международный и соответствующий российский стандарты содержат руководящие указания для учреждений, предоставляющих образовательные услуги, по внедрению результативной системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001. Фрагменты



Руководящих указаний, на основании которых должна строиться любая методика оценивания качества образования и деятельности образовательных учреждений, приведена в Приложении 1. В этих Указаниях, по сути, сформирована система критериев, позволяющих оценивать результаты деятельности образовательного учреждения.

В настоящее время это единственный стандарт в семействе ИСО 9000, по которому можно проводить сертификацию образовательной деятельности и качества образования третьей стороной (например, Департаментом образования правительства г. Москвы). Именно поэтому методологическую основу оценки качества составляют государственные образовательные стандарты, представляющие собой эталон минимальных требований к квалификации.

С введением государственных образовательных стандартов проблемы качества образования и его оценки выдвигаются в разряд приоритетов, что обусловлено следующими основными факторами:

необходимостью соотнесения основных целей развития профессиональной школы с государственной образовательной политикой (государственный образовательный стандарт, лицензирование, аттестация, аккредитация учреждений профессионального образования);

проблемой сопоставимости сертификатов и дипломов о профессиональном образовании, их признанием на всей территории Российской Федерации и постепенным вхождением на мировой рынок труда;

потребностью привлечения социальных партнеров к определению содержания и уровня профессионального образования с целью объективной оценки качества выпускников образовательных учреждений.

Несмотря на развитие в России рынка труда, система профессионального образования до сих пор сама задает себе качество, разрабатывая квалификационные характеристики специалистов и, в основном, сама оценивает полученные результаты [17]. Таким образом, система оценивается средствами самой системы, отражая ее замкнутый и самодовлеющий характер.

Стандарты ИСО 9000 исходят из следующих предпосылок.

1. Качество продукции – характерный управляемый объект.
2. Цель управления качеством – создание продукции, удовлетворяющей в полной мере запросы и ожидания потребителей.
3. Управление качеством – составляющая часть общей системы управления предприятием.
4. Управление качеством осуществляется на всех ступенях иерархии, начиная от руководителя предприятием и заканчивая рабочим.

5. Система менеджмента качества – совокупность организационной структуры, методов и ресурсов, направленных на обеспечение запросов потребителей.

Стандарт ИСО 9000:2000 представляет собой общие требования к тому, как должна быть построена система учета и управления на предприятии, чтобы можно было гарантировать работу производственной системы в соответствии с требованиями системы качества. Этот стандарт призван обеспечить устранение недостатков процесса производства, которые существенно влияют на качество продукции. Таким образом, продукция выпускается «наиболее вероятно качественная». При этом стандарт говорит только о том, что надо сделать, но не говорит – как сделать, поскольку последнее зависит в большей мере от предприятия, более того, один и тот же результат, может быть достигнут различными методами, как более ресурсоемкими, и следовательно, дорогостоящими, так и менее. Главное – что получится в результате, а получиться должны качественные процессы (производства, закупок, продаж, складирования и т.д.).

Все процессы, которые могут существенно повлиять на качество готовой продукции, должны быть документированы, и за выполнение этих правил должна быть назначена персональная ответственность, регулярно должна проводиться проверка соответствия реальных процессов документированным требованиям. Важно, что обязательным требованием является установление ответственности за качество процессов.

Система менеджмента качества предназначена для постоянного улучшения деятельности, следовательно, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках.

В свою очередь конкурентоспособность любой организации – её способность производить продукцию или предоставлять услуги, которые не только удовлетворяют всем требованиям потребителей, но даже превосходят их ожидания. Отсюда очевидно, что ключевыми для любой организации являются процессы жизненного цикла продукции/услуги. Именно за результат этих процессов (т.е. за продукцию или услугу) потребитель или заказчик платит предприятию, именно поэтому эти процессы – объект сосредоточения всех знаний, умений и навыков руководства и персонала – основа их материального благосостояния и конкурентоспособности предприятия. Именно эти процессы формируют, следовательно, определяют качество продукции/услуги.

Нетрудно убедиться, что основная направленность стандарта ИСО 9001:2000 – требования к деятельности промышленных предприятий, к обеспечению качества выпускаемой ими продукции, и, естественно, возникает вопрос: как можно применять этот стандарт к деятельности образовательного учреждения, в частности, учреждения начального и среднего профессионального образования, к самому образовательному процессу.

Разумеется, подходы, используемые в промышленных стандартах, нельзя механически перенести в сферу образования. Однако очевидно, что объект контроля и оценки в любой сфере деятельности требует разработки соответствующего эталона (стандарта) и, на его основе, определенного механизма мониторинга, системы показателей качества и инструментария их измерения. Это обусловлено необходимостью соответствия целевых установок развития профессиональной школы государственной политике, одной из доминант которой должен стать курс на создание государственной системы оценки качества профобразования.

### ***2.3. Методы оценки качества профессионального образования***

Несмотря на имеющиеся научные выводы по отдельным проблемам оценки качества профессионального образования, в дополнительной разработке нуждаются другие вопросы этой актуальной темы: прогнозирование и постановка стратегических целей, критериев и показателей качества образования, разработка методики и критериев оценки деятельности образовательных учреждений всех уровней образования и др. В работах [10; 17] перечислены направления исследований в рассматриваемой области и авторы, в чьих работах раскрываются отдельные решения проблемы оценки качества и результатов деятельности учреждений профессионального образования.

К определенным достижениям в разработке рассматриваемого комплекса проблем следует отнести моделирование информационной системы оценки качества образования, разработанное в Кубанском государственном университете [12]. Такое моделирование реализуется на платформе разработанного в

университете программного комплекса VEDA. Несмотря на то, что работа выполнена применительно к учреждениям высшего профессионального образования, все подходы к моделированию могут быть использованы и при разработке методики оценки результатов деятельности УПО.

Разработанная информационная система оценки качества образования представлена программными модулями и хранилищами документов, обеспечивающими разработку и предоставление информационных материалов, относящихся, в частности, к организации и проведению образовательного процесса и сессионных испытаний.

Система включает три компонента: корпоративное поле знаний области оценки подготовки студентов; базу методических документов и материалов; хранилище материалов результатов обучения отдельных студентов, учебных групп и специальностей.

Выбранный авторами подход к созданию информационной системы основан на идеологии создания и использования массивов слабо формализуемых предметных и профессиональных знаний. Такой подход позволяет развертывать корпоративные поля знаний, ориентированных на решение разнообразных задач с помощью технологий обработки знаний, в том числе задач управления и принятия решений. При этом решаются следующие задачи:

- расширение информационной среды материалами, регламентирующими проведение практик, содержащими сведения о выпускниках и профессиональных траекториях, аннотированную базу тем курсовых и дипломных работ;
- построение структур основных профессиональных задач по специальностям, которые осваивают обучаемые;
- составление базы актуальных для современного работодателя профессиональных задач по специальностям, которые осваивают обучаемые;
- сопоставление списков первой и второй обозначенных выше задач для принятия решений и внесения корректив в образовательные программы подготовки квалифицированных специалистов;
- построение модели процесса наполнения базы первичных данных, получаемых по результатам опросов обучаемых, преподавателей и работодателей и автоматизации процесса прохождения опросов, определяемого регламентом предоставления информации;
- развитие системы типов (классов) интерактивных опросных форм.
- создание функциональных механизмов обработки фактической информации, включая базы профессиональных знаний, управляющих процессом оценки ситуации и принятия решений.

В работе [19] отмечено, что проблема качества обучения включает задачи контроля и оценки качества обучения и задачи управления качеством обучения, т.е. задача контроля и оценки качества входит в задачу управления качеством как составная часть. Здесь разработана и обоснована система показателей качества дистанционного образования, при этом подчеркивается, что оценка качества такого образования во многих отношениях должна быть близкой к оценке качества обычного очного или заочного образования и качество образования как комплекса знаний и умений должно отвечать одним и тем же требованиям, вне зависимости от формы обучения. Однако надо иметь в виду, что оценка качества по показателям организации процесса обучения зависит и от формы обучения, и от уровня образования.

В этом исследовании показано, что с точки зрения подходов к оценке и контролю качества остаются две модели управления качеством. Первая модель основана на непосредственном контроле знаний обучаемых. Во второй модели методической основой для управления качеством являются международные стандарты серии ИСО

9000. Первая модель, предполагающая проведение тестирования обучаемых, в работе подробно не рассматривается: считается, что тестирование знаний путем проведения контрольных мероприятий является важным и необходимым элементом учебного процесса, однако в системе управления качеством результаты тестирования играют лишь вспомогательную роль. Его недостатком является то, что оно непосредственно не указывает на причины и источники появления изъянов, является выборочным в отношении изучаемого материала и направлено преимущественно на оценку знаний и в меньшей мере на выявление умений обучаемых.

Основное внимание в исследовании уделено второй модели управления качеством образования на основе контроля не только знаний обучаемых, но и процессов обучения, их организации и применяемых средств. Утверждается, что положения стандартов серии ИСО 9000 при соответствующей интерпретации могут быть полезно использованы в сфере образования, поэтому в основу управления качеством в образовании целесообразно положить вторую модель.

В работе [19] подробно рассматриваются стандарты ИСО 2000, особенности компонентов обучения, которые определяют качество образования. Вместе с тем, в отчете отсутствуют методологические подходы к оценке результативности системы менеджмента качества, а главной задачей ставится исследование влияния качества учебных материалов на качество дистанционного образования, что не соответствует целям нашего исследования.

Из изложенного выше следует, что существующие в настоящее время методы контроля и оценки качества образования и оценки деятельности образовательных учреждений не могут дать полную и объективную оценку качества подготовки квалифицированных рабочих и специалистов среднего звена. Существует актуальная проблема более глубокого научного обоснования с привлечением позитивного зарубежного опыта создания на этой основе современной системы контроля и оценки с участием социальных партнеров и, прежде всего, работодателей. Подобный опыт имеется в ряде развитых стран, из которых наибольший интерес представляет мониторинг качества образования в ФРГ, Великобритании, Франции. Достижение высокого качества образования – одна из наиболее актуальных проблем образования в этих странах, как и в других государствах Европейского Союза (ЕС). При этом основное внимание уделяется контролю качества систем высшего образования и деятельности высших учебных заведений, тем не менее, зарубежный опыт в этой сфере может быть весьма полезен и при разработке методов оценки результатов деятельности УПО.

Анализ зарубежного опыта оценки качества профессионального образования содержится в материалах Европейского фонда образования, Европейского агентства развития профессионального образования (СЕДЕФОП), Международной организации труда (МОТ). Объемную информацию и глубокое содержание сравнительного опыта содержат материалы, изданные в рамках международных программ TESIS, DELFY.

Прежде всего, отметим, что подходы к оценке деятельности образовательных учреждений в странах ЕС и в США заметно различаются.

Многие европейские страны (например, Великобритания, Нидерланды, Франция) имеют свои традиции и большой опыт в создании систем оценки качества образования. В целом можно считать, что в большинстве европейских стран в настоящее время сложились такие системы. Вместе с тем, поставленная европейскими странами задача гармонизации и интеграции национальных систем гарантии качества образования, выработки общих подходов оказалась трудновыполнимой, прежде всего, из-за больших различий между их образовательными системами: модели оценивания различаются по целям,

подходам, методам и результатам оценки. К тому же некоторые страны (например, Германия, Италия, Дания) только приступили к формированию таких систем под влиянием Болонского процесса.

Если в одних странах основной целью оценки качества является совершенствование образовательного процесса (например, во Франции, Великобритании, Нидерландах, скандинавских странах), то в других целью может быть содействие международному признанию программ (Германия) или информирование общественности о достойных учебных заведениях (Эстония), сравнение с другими учреждениями образования и программами (Великобритания, Латвия), установление аккредитационного статуса (восточноевропейские страны).

Вопросы регулирования структуры, содержания и качества профессионального образования имеют значительные отличия в разных странах-членах ЕС. Наиболее характерные модели такого регулирования могут быть представлены на примере Германии, Франции и Великобритании. Под регулированием понимается процесс внешнего воздействия основных правовых, организационных и политических факторов на состояние профессионального обучения, который влияет на реализацию и результаты образовательных программ, как по количественным, так и по качественным показателям. К этим факторам относятся не только государственные нормативные акты, но и усилия, предпринимаемые социальными партнерами, а также влияние рыночных механизмов, обычаев и традиций.

Упомянутый выше процесс интеграции не ставит задачу унификации систем оценки качества образовательных систем европейских стран. Напротив, для эффективного использования накопленного опыта и имеющихся ресурсов создана сетевая структура, объединяющая на равноправных началах органы, ответственные за внешнюю оценку качества образования в своих странах, – Европейская сеть обеспечения качества в высшем образовании (ENQA – European Network of Quality Assurance). Она создана для выработки общих подходов, проведения совместных исследований по интеграции образовательных систем.

При оценивании качества образования в странах Европы возможна оценка учреждения образования в целом (институциональная оценка), существующая, например, во Франции; или оценка качества отдельных образовательных программ (специализированная оценка), которая введена в большинстве стран Западной и Центральной Европы; возможна также оценка отдельных учебных дисциплин или направлений деятельности образовательного учреждения. Соответственно и системы оценки качества сложились в различных формах: аккредитация, аудит, внешнее оценивание, бенчмаркинг.

Результаты процедур оценки качества представляются в виде отчетов (как конфиденциальных, так и доступных для широкой общественности), рекомендаций для учебных заведений по совершенствованию, конфиденциальных суждений и ранжирования (рейтингов) учебных заведений и программ. Последствия решений, принимаемых по результатам оценки, могут влиять на изменение финансирования образовательного учреждения, подтверждение (изменение) статуса, формирование его имиджа.

Структура и функционирование национальной системы профессионального обучения зависят главным образом от ее организационно-правовой среды, а также многих других взаимозависимых факторов. Профессиональным обучением молодежи в Германии, Франции и Великобритании занимаются различные, организационно не связанные между собой системы. В этих и некоторых других странах получен позитивный опыт создания современной системы контроля качества НПО и СПО с участием социальных партнеров и, прежде всего, работодателей [7]. Во многих зарубежных странах данные уровни образования не выделяются как обособленные.

Моделью регулирования в Германии служит так называемая дуальная система – это пример привязанной к предприятию системы профессионального обучения, которая регулируется в рамках корпоративных норм. Дуальная система настолько распространена в Германии, что ее часто считают единственной системой профессионального обучения в стране, забывая о существовании специализированных учебных заведений профессионального образования с дневной очной формой обучения [16].

Сложившаяся система профессионального образования в Германии на протяжении многих десятилетий успешно обеспечивает подготовку высококвалифицированных кадров для нужд собственных и европейских предприятий. Благодаря скоординированной деятельности правительственных структур, Федерального института профессионального образования, земельных институтов, занимающихся вопросами педагогики и образования, различных общественных организаций в Германии удалось выработать критерии качества подготовки специалистов по многим профессиям и развить систему профессионального образования, дополнив ее новым элементом – обучением через всю жизнь. Опыт немецкой системы профессионального образования представляет несомненный интерес не только для стран Евросоюза, применяющих отдельные элементы этой системы у себя, но и для России.

Критериями качества профессионального образования в Германии являются: полноценность и планомерность образования; взаимосвязь теоретического и практического обучения; интенсивность организации учебного процесса; знакомство с социальными структурами и процессами на предприятиях выбранной профессии; индивидуальные возможности профессионального роста выпускника; отношения «ученики–воспитатель»; профессиональная и педагогическая квалификация воспитателя; материально-техническая оснащенность учебного предприятия; анализ процессов обучения и его результатов в профессиональной школе и на учебном предприятии.

В Германии всё большее распространение получает деятельность независимых экспертиз – особый тип взаимодействия федеральных и земельных структур, ведающих вопросами образования, отраслевых ремесленных палат, общественных и муниципальных организаций, руководителей образовательных учреждений, преподавателей, учащихся и их родителей, нацеленный на максимальное согласование и реализацию их интересов в образовательной сфере.

Факторами и условиями обеспечения качества профессионального образования в Германии являются [16]:

дидактические, к которым относятся систематическое обновление содержания учебного процесса; применение таких инновационных технологий, обеспечивающих качество профессионального образования, как введение «справочника качества»;

материально-технические, т.е. наличие современных методических пособий, передовых средств обучения, включая аудиовизуальные средства;

кадровые, включающие подготовку и переподготовку преподавателей, их профессионально-методический рост в самом учебном учреждении, оценку педагогической деятельности отдельных преподавателей и коллектива учебного заведения в целом.

Эффективность адаптации опыта немецкой профессиональной школы достигается в образовательных учреждениях России путем разработки практического подхода к обеспечению качества образования, представленного применением «справочника качества», «индекса качества», школы педагога-исследователя, спецкурсов лекций в системе повышения квалификации преподавателей и мастеров профессионального обучения, учебных планов и программ (примером является деятельность образовательных учреждений легкой

промышленности Московского региона, которые участвуют в интеграционной инновационной сети «Наука–образование–производство»), а также проведением мероприятий по созданию отраслевых учебно-производственных центров (по аналогии с региональными учебными центрами в Германии) [7].

Во Франции профессиональное обучение – это пример привязанной к учреждению системы профессионального обучения, которая строго регулируется государством. При этой привязке становится незаметной традиционная система производственного обучения и ученичества.

Британская система национальных профессиональных квалификаций служит примером системы регулирования и контроля профессионального обучения, которая во многих важных аспектах регулируется рынком. В Великобритании на общегосударственном уровне регулируются только национальные профессиональные квалификации (с 1986 г. – NVQs) и общие национальные профессиональные квалификации (GNVQs с 1990/1991 года). В стране возросло значение самооценки университетов, проводимой внутренними университетскими структурами, специально организованными для таких целей. Эти национальные модели охватывают практически весь диапазон организационной структуры систем профессионального обучения в странах ЕС.

В целом, несмотря на то, что в европейских странах преобладает государственная система оценки образования (прежде всего – высшего), тем не менее, по мнению некоторых экспертов, в мире в 1990-е годы, а значит и сегодня, в начале нового века, имеет место тенденция к большему развитию и распространению процессов самооценки. И это касается не только стран, заимствующих американский опыт, но в результате эволюции традиционных систем оценки высшего образования.

Как отмечали руководители Римского университета «Ла Сапиенца» на международном семинаре в Риме [18], ключевыми элементами гарантии качества, определение которого дано ENQA, являются следующие.

1. Европейские стандарты и руководства для внутреннего обеспечения качества (Internal Quality Assurance – IQA); внешнего обеспечения качества (External Quality Assurance – EQA); для агентств, занимающихся обеспечением качества, деятельность которых основана на равных подходах.

1. Европейский перечень агентств, занимающихся обеспечением качества.

2. Преобладающая государственная роль в руководстве агентствами.

3. Европейский форум для обмена опытом и поддержки организаций, занимающихся обеспечением качества в сфере европейского высшего образования (такие форумы уже проведены в Мюнхене, 2006 год, Риме, 2007 год, Будапеште, 2008 год).

Исходя из этих условий, итальянскими специалистами предложена концептуальная модель оценки качества образования. Модель предполагает, что образовательная программа обеспечивает качественное образование, если она:

- обуславливает важные цели и результаты обучения;
- способствует достижению обучающимися результатов обучения и гарантирует правильную оценку результатов;
- имеет в своем распоряжении человеческие и инфраструктурные ресурсы и службы, которые могут обеспечить достижение целей обучения;
- контролирует ресурсы и деятельность, анализирует результаты и поддерживает непрерывные совершенствования;
- включает в себя организацию, которая отвечает за обеспечение качества образовательной программы, публикацию информации о программе и ее результатах.

В США наибольшее развитие получила система самооценки образовательных

учреждений. Это связано с тем, что источники власти и контроля в американских образовательных учреждениях иные, нежели в европейских странах. В США огромное многообразие послесредних (высших) учебных заведений сочетается со значительной слабостью государственного контроля качества их работы. В отличие от стран, где есть министерство образования или аналогичные структуры, американское высшее образование контролируется преимущественно самими учебными заведениями. Основанием американской системы саморегуляции является желание улучшить систему образования путем оценки, проводимой на уровне всего учебного заведения.

Существуют несколько способов такой оценки, среди них – оценка образовательных программ, полностью организованная самим образовательным учреждением и нацеленная на улучшение его деятельности, на возможность перераспределения ресурсов и образовательных приоритетов. По мнению Г.Р. Келса [8], системы оценки, организованные самими университетами, – это наиболее прогрессивные формы саморегуляции, а поэтому, в целом, – наиболее надежной и зрелой системой саморегуляции образования является система, принятая в Америке.

Следует отметить, что важную роль в США в процессе аккредитации программ и специальностей образовательных учреждений играют профессиональные общественные ассоциации (медиков, юристов, инженеров разного профиля и т.п.). Считая одной из своих главных задач поддержание высокого престижа своей профессии и компетенции ее представителей, эти ассоциации очень строго оценивают и сравнивают результаты деятельности образовательных учреждений [2].

Такая аккредитация по американским правилам, на основании внутриуниверситетской самооценки, способствует повышению качественного уровня деятельности образовательных учреждений. Она стимулирует проведение разнообразных мероприятий по модернизации содержания образовательных программ, активизации образовательного процесса, широкому использованию новейших технических средств обучения.

Таким образом, сравнительный обзор систем образования по ряду стран показывает, что имеются различные подходы к тому, каким образом и на каких основаниях вести оценку качества профессионального образования. Проведенный анализ научных публикаций по исследуемой проблеме позволяет утверждать, что образовательные системы зарубежных стран, прежде всего европейских, и методы оценки качества профессиональной подготовки в ЕС привлекают пристальное внимание российских ученых, специалистов, педагогов. Большинство исследователей признают невозможность их прямого копирования, но одновременно сходятся в том, что сравнительный анализ зарубежного опыта создает предпосылки применения в России наиболее эффективных элементов системы оценки качества профессионального образования.

### **Глава 3. Практика и пути совершенствования оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**

#### **3.1. Аккредитационные и рейтинговые показатели оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования**



Для оценки результативности деятельности УПО в отечественной практике широко используются аккредитационные и аттестационные показатели. Целью государственной аккредитации УПО является установление его государственного статуса (типа, вида, категории), подтверждение уровня реализуемых образовательных программ и их направленности, а также соответствия содержания и качества подготовки выпускников образовательных учреждений федеральным государственным образовательным стандартам или федеральным государственным требованиям.

Особенности деятельности УПО определяются федеральным и региональным законодательством об образовании, постановлениями Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

В Типовом положении об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении), утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2008 года №71 определены следующие основные задачи высшего учебного заведения: а) удовлетворение потребности личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и (или) послевузовского профессионального образования; б) удовлетворение потребности общества и государства в квалифицированных специалистах с высшим профессиональным образованием и научно-педагогических кадрах высшей квалификации; в) развитие наук и искусств посредством научных исследований и творческой деятельности научно-педагогических работников и обучающихся, использование полученных результатов в образовательном процессе; г) подготовка, переподготовка и повышение квалификации специалистов и руководящих работников; д) сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества;

е) распространение знаний среди населения, повышение его образовательного и культурного уровня.

В Типовом положении об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении), утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 года №543 в качестве основных задач учреждения СПО определены: а) удовлетворение потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения среднего профессионального образования; б) удовлетворение потребностей общества в специалистах со средним профессиональным образованием; в) формирование у обучающихся гражданской позиции и трудолюбия, развитие ответственности, самостоятельности и творческой активности; г) сохранение и приумножение нравственных и культурных ценностей общества.

В Типовом положении об образовательном учреждении начального профессионального образования, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 14 июля 2008 года №521 в качестве основных задач учреждения НПО определены: а) удовлетворение потребностей личности в профессиональном становлении, культурном и нравственном развитии посредством получения начального профессионального образования; б) удовлетворение потребностей общества в работниках квалифицированного труда с начальным профессиональным образованием; в) формирование у лиц, обучающихся в образовательном учреждении (далее - обучающиеся), гражданской позиции и трудолюбия, развитие ответственности, самостоятельности и творческой активности.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 июля 2008 года №522 «Об утверждении положения о государственной аккредитации и образовательных учреждений и научных организаций» перечень показателей

деятельности образовательного учреждения, необходимых для определения его вида и категории, и показателей деятельности его филиалов, а также критерии этих показателей, утверждаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, с учетом сведений, содержащихся в банках данных государственной аккредитации.

Критерии показателей деятельности образовательного учреждения, за исключением образовательного учреждения, реализующего образовательные программы СПО, необходимых для определения его вида и категории, государственная аккредитация которого отнесена к компетенции аккредитационного органа субъекта Российской Федерации, утверждаются соответствующим аккредитационным органом субъекта Российской Федерации на основании требований типовых положений об образовательных учреждениях соответствующих типов и видов и с учетом сведений, содержащихся в банках данных государственной аккредитации.

В частности, перечень основных показателей государственной аккредитации учреждений СПО, утвержден приказом Министерства образования Российской Федерации от 01 октября 2001 года №3249. Аккредитационный статус учреждения СПО определяется с помощью следующих показателей:

содержание подготовки (соответствие учебных планов и программ учебных дисциплин требованиям государственных образовательных стандартов);

качество подготовки: организация образовательного процесса; соответствие уровня подготовки обучающихся требованиям государственных образовательных стандартов; система управления и контроля качества в образовательном учреждении; востребованность выпускников;

информационно-методическое обеспечение образовательного процесса: состояние библиотечного фонда; состояние учебно-информационного фонда;

материально-техническое обеспечение образовательного процесса: наличие учебно-лабораторной базы, специализированных кабинетов, производственного оборудования и технических средств, необходимых для реализации профессиональной образовательной программы в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта; наличие и оснащенность баз практики, связь с предприятиями и организациями;

социальная поддержка студентов: наличие условий для проживания обучающихся в общежитиях, медицинского обслуживания, питания и занятий спортом; внеучебная работа.

В число показателей государственной аккредитации, используемых для определения вида учреждения СПО (техникум /училище/, колледж) входят: реализуемые профессиональные образовательные программы; информатизация образовательного учреждения; качественный состав педагогических кадров; учебная и учебно-методическая работа. В таблице 1 приведены показатели и критерии государственной аккредитации, используемые для определения вида образовательного учреждения СПО (колледжей и техникумов).

Таблица 1

Показатели и критерии государственной аккредитации учреждений среднего профессионального образования

№ п/п	Показатель государственной аккредитации	Критерий
1.	Реализуемые профессиональные образовательные программы	Для колледжей – наличие аттестованных углубленных профессиональных программ, обеспечивающих обучающимся повышенный

		уровень квалификации
2.	Информатизация образовательного учреждения	Количество ЭВМ на 100 студентов контингента, приведённого к очной форме обучения: для техникума – 4,0 для колледжа – 5,0
3.	Качественный состав педагогических кадров	Процент преподавателей с высшим образованием: для техникума – 90 для колледжа – 95 Процент преподавателей с квалификационными категориями: для техникума – 48,0 для колледжа – 54,0 Процент преподавателей с высшей категорией, учёными степенями и званиями: для техникума – 10,0 для колледжа – 18,0
	Учебная и учебно-методическая работа	Объём (в печатных листах) учебных, учебно-методических разработок, имеющих рецензию региональных или отраслевых УМК, НМК, приходящийся на единицу приведённого штата ПС: для техникума – 0, 1 для колледжа – 0,25

Для оценки эффективности деятельности государственных учреждений СПО, подведомственных Федеральному агентству по образованию, приказом Рособразования от 28 ноября 2008 года №1764 утверждены соответствующие целевые показатели (Приложение 2). С определенными поправками они могут быть использованы для оценки результатов деятельности учреждений СПО, подведомственным субъектам Российской Федерации.

Системообразующим элементом комплексного мониторинга деятельности УПО может выступать процедура определения их рейтинга.

В работе [1] предложено оценивать рейтинг учреждений СПО по аттестационным и инновационным показателям.

В число аттестационных показателей входят:

количество (в % от общего) учебных планов и программ СПО, обеспечивающих повышенный уровень квалификации;

средний балл успеваемости по выпускным квалификационным экзаменам;

средний балл успеваемости по государственным экзаменам;

количество (в % от общего) выпускников по бюджетному обучению, трудоустроенных по специальности (подтвержденное справкой от предприятий и организаций);

количество единиц учебно-методических изданий на одного обучающегося в библиотечном фонде;

количество ЭВМ на 100 обучающихся по бюджетному обучению очной формы;

количество (в % от общего) обучающихся, вовлеченных в различные формы внеучебной работы в учреждении (участие в творческих мероприятиях, конкурсах профессионального мастерства и других профессиональных конкурсах, участие в спортивных мероприятиях);

количество (в % от общего) преподавателей и мастеров производственного обучения, имеющих высшее образование;

количество (в % от общего) преподавателей и мастеров производственного обучения, имеющих квалификационные категории (1 и 2);

количество (в % от общего) преподавателей с высшей категорией, ученой степенью и званием;

объем (в печатных листах) учебно-методических разработок, имеющих рецензию НМО, УМО, НИИРПО, УМЦ, приходящихся на единицу штата преподавателей.

В число инновационных показателей входят:

количество (в % от общего) учебных планов и программ СПО, сопряженных с учебными планами НПО;

количество (в % от общего) принятых на обучение по заключенным договорам с предприятиями и организациями с последующим трудоустройством на них;

количество (в % от общего) принятых на обучение взрослых лиц на курсы профессиональной подготовки по лицензированным программам;

количество (в % от общего) принятых на обучение детей-сирот;

количество (в % от общего) принятых на обучение детей с ограниченными возможностями здоровья;

количество (в % от общего) принятых на обучение детей в коррекционных группах (не имеющих основного общего образования);

количество (в % от общего) принятых на обучение детей, не имеющих постоянной регистрации в Москве и Московской области;

объем (в % к общему) финансирования профессионального образования по государственному заказу;

объем (в % к общему) финансирования профессионального образования от реализации собственной продукции и услуг.

Использование указанной методики оценки результатов деятельности учреждений СПО потребует большого массива количественной и качественной информации, что затруднит ее использование на практике.

### ***3.2.Зарубежный опыт оценки деятельности учреждений профессионального образования***

Анализ зарубежного опыта (США, Германии, Австрии, Франции, Австралии) свидетельствует о том, что для каждой страны характерна своя специфика оценки деятельности учреждений профессионального образования[2;3;21;25]. Вместе с тем в качестве общих критериев оценки деятельности учреждений профессионального образования можно выделить следующие:

сохранность учащихся, определяемая как соотношение числа выпускников, закончивших полный курс обучения, к числу первоначально зачисленных на первый курс;

уровень квалификации выпускников – соотношение выпускников, получивших определенный уровень квалификации (разряд) к общему числу выпускников;

удельный вес трудоустроившихся выпускников;

использование учебного потенциала учебного заведения – отношение занятых учебных мест к их общему числу (данный критерий позволяет судить об эффективности использования персонала, материально-технической базы и финансовых ресурсов);

производительность труда сотрудников – число учащихся на одного сотрудника, число учебных часов на одного преподавателя в год (в Австралии, например,

установлены стандартные модули учебной нагрузки, определяющие число часов, которое в среднем необходимо для обучения учащегося с целью получения профессионального сертификата определенного уровня);

обеспечение равного доступа к образовательным услугам, финансируемым государством, - через установление, например, образовательных квот по приему молодежи 16 – 25 лет для начального обучения или для переобучения безработных; степень удовлетворения результатами обучения со стороны клиентов – учащихся и работодателей;

предоставление платных образовательных услуг – отношение поступивших от них доходов к бюджетным средствам;

среднечасовая стоимость обучения одного учащегося;

ценность полученной квалификации для рынка труда – удельный вес различных уровней квалификационных требований, достигнутых выпускниками;

экономическая и социальная отдача от инвестиций в обучение.

Другой способ оценки достигнутых результатов базируется на принципах сравнения:

текущих результатов с прошлыми – подразумевается, что успешно работающее учреждение профессионального образования должно повышать производительность труда и уменьшать издержки за каждый вид оказанных образовательных услуг;

результатов деятельности государственного учреждения профессионального образования с результатами работами частного учебного заведения, оказывающего аналогичные образовательные услуги;

достигнутых результатов с запланированными.

Специфическим видом сравнительной оценки является ориентирование на результаты, достигнутые передовыми учреждениями профессионального образования, или на результаты, соответствующие максимальным требованиям потребителей данных услуг.

Общепринятая классификация стандартов оценки деятельности учреждений профессионального образования включает три вида стандартов: минимальные, средние и повышенные. Минимальные стандарты должны соответствовать требованиям, предъявляемым потребителями образовательных услуг. Средние стандарты должны соответствовать среднему уровню, достигнутому производителями данного вида образовательных услуг, и используются для сравнения результатов, достигнутых индивидуальными производителями аналогичных образовательных услуг. Повышенные стандарты базируются на лучших достижениях. Повышенные стандарты должны отражать все требования, предъявляемые потребителями образовательных услуг.

### ***3.3. Система финансирования учреждений профессионального образования по результатам деятельности***

В ряде индустриально развитых стран механизм финансирования государственных учреждений профессионального образования из бюджета на основе оценки результатов деятельности этих учебных заведений получил широкое распространение.

В США, начиная с 1999 года такой механизм финансирования использовался в 16 американских штатах. При этом в 4 штатах уже отказались от него[1]. Через указанный механизм распределяется 6% ежегодного финансирования текущих расходов американских университетов. Исключением является штат Южная

Каролина, где в 1999 году почти 100% финансирования текущих расходов университетов было распределено с учетом результатов их деятельности[25].

Финансирование колледжей по результатам их деятельности, как правило, пользуется популярностью у властей штатов, но отношение к нему среди преподавателей весьма противоречиво. Сторонники рассматриваемого метода финансирования подчеркивают его значение как средства повышения ответственности учебных заведений за результаты своей деятельности, а также усовершенствования их работы. Противники указывают на проблемы, связанные с отсутствием четкой концепции финансирования по результатам деятельности и трудностями реализации нового механизма финансирования.

Система финансирования по результатам деятельности является одним из способов стимулирования ответственности образовательных учреждений. Деятельность государственных колледжей и университетов, которые получают значительную часть своих ресурсов из бюджета штатов, должна отвечать интересам властей и налогоплательщиков. Проблема состоит в том, какой должна быть эта ответственность и как она должна проявляться.

Содержание самого понятия «ответственность» резко изменилось в середине 80-х годов прошлого столетия: вместо ответственности за расходование средств приоритетом стала ответственность за полученные результаты. Это изменение было обусловлено двумя факторами. Во-первых, руководители государственных колледжей и университетов постоянно доказывали, что по своей природе учебные заведения отличаются от государственных ведомств. В вузах большую роль играют творчество и инициатива преподавательских кадров, для обеспечения которых необходима определенная автономия. Во-вторых, для повышения эффективности государственного управления требуется концентрация внимания скорее на результатах деятельности учебных заведений, чем на регулировании этой деятельности.

Политика властей штатов, направленная на повышение ответственности учебных заведений, менялась, поскольку власти штатов были не удовлетворены тем, как государственные учебные заведения выполняют взятые на себя обязательства. В результате произошел переход от оценки деятельности учебных заведений к совершенствованию отчетности, а затем и к механизму финансирования по результатам.

Во второй половине 80-х годов XX века преобладающую роль играла оценка деятельности учебных заведений по количеству выпускников. Однако такая оценка не давала достоверной и сопоставимой информации о достижениях отдельных учебных заведений, в которой нуждались законодательные и исполнительные органы власти штатов. В связи с необходимостью получения такой информации в конце 80-х и начале 90-х годов прошлого века большинство штатов стали требовать у государственных учебных заведений предоставления отчетности. Отчетность представлялась по единой строгой форме, что позволило сравнивать итоги деятельности отдельных учебных заведений. Система отчетности имела только информативное значение и не подкреплялась никакими финансовыми стимулами, с помощью которых можно было бы воздействовать на плохо или, напротив, хорошо работающие учебные заведения. В этих условиях логическим развитием политики стимулирования учебных заведений стало их финансирование с учетом достигнутых результатов.

В вузах Земли Северный Рейн – Вестфалия (Германия) с 1995 года первоначально использовался единственный показатель результативности – численность выпускников[25]. Затем были добавлены такие показатели как дополнительные поступления на научные исследования и количество защищенных диссертаций (для университетов). Для бюджетного года были добавлены еще два

показателя: численность студентов первой фазы обучения (с первого по четвертый семестр) и численность ставок научного персонала. Этим показателям присваиваются следующие весовые коэффициенты: количество выпускников имеет вес для университетов 0,35 и 0,5 для высших профессиональных учебных заведений. Дополнительные исследовательские поступления - 0,2 для университетов и 0,1 для профессиональных вузов. Количество студентов первых двух курсов – 0,2 для университетов и 0,25 для профессиональных вузов. Количество диссертаций в университетах учитывается с весом 0,5. Количество ставок научного персонала имеет весовой коэффициент 0,2 для университетов и 0,5 для профессиональных вузов. Кроме того, при учете количества выпускников принимается во внимание продолжительность их обучения; выпускникам, окончивших курс быстрее, присваивается больший весовой коэффициент.

При системе финансирования по результатам размеры государственных субсидий учебным заведениям связываются с показателями их деятельности. При этом по-прежнему при расчете размеров финансирования учитываются текущие издержки, количество зачисленных студентов, темпы инфляции. Целью финансирования по результатам является повышение ответственности, улучшение работы, увеличение государственных субсидий, улучшение общественного восприятия системы профессионального образования и т.д. Среди показателей, характеризующих результаты, - сроки получения образования определенного уровня, баллы, полученные при тестировании. Определение стандартов успеха предполагает сравнение учебных заведений внутри штата или на национальном уровне.

При финансировании по результатам деятельности основные проблемы возникают главным образом из-за сложности и разнообразия учреждений профессионального образования и из-за отсутствия единого мнения о том, что следует считать результатами функционирования учебного заведения и каким способом их следует оценивать. Хотя уже давно существует понятие качества образования, отсутствуют точные критерии и методы его оценки.

Некоторые эксперты считают несовместимыми такие цели, как внешняя ответственность и усовершенствование деятельности учебного заведения, поскольку первая фокусирует внимание на результатах, а вторая - на средствах их достижения. Для оценки ответственности необходимы достоверные данные об институциональных результатах, в то время как улучшение деятельности предполагает изменения, которые влияют на эти результаты.

Система финансирования по результатам связана с рядом практических проблем. Например, при определении размера финансирования важно решить вопрос о том, имеют ли разные показатели деятельности учебных заведений одинаковое или разное значение весов с точки зрения качества образования.

В программах финансирования учреждений профессионального образования по результатам их деятельности в показатели оцениваются с точки зрения таких критериев, как эффективность, качество, равенство и выбор. Эффективность оценивается путем сопоставления затрат и достигнутых результатов, качество отражает уровень соответствия стандартам образования, равенство - степень удовлетворения интересов разных групп или институциональных потребностей, выбор - наличие определенного круга возможностей для выбора. Система оценки результатов деятельности высших учебных заведений в штате Южная Каролина включает 37 показателей, сгруппированных в 9 категорий[23]. Среди них: миссия вуза, качество профессорско-преподавательского состава, сотрудничество и кооперация, эффективность административного управления, условия поступления, результаты выпускников, характер взаимоотношений с потребителями кадров (работодателями), финансирование научных исследований.

В Российской Федерации модель финансирования учреждений профессионального образования по итогам деятельности реализована в порядке эксперимента в Кемеровской области[20]. Она включает финансирование не только за набранный контингент учащихся, но и за развитие договорных отношений на подготовку кадров для конкретных предприятий, за сохранность контингента (по итогам каждого полугодия), за выпускников повышенного уровня квалификации, за трудоустройство выпускников по полученной профессии, за работу по полученной профессии более одного года.

Программы финансирования учебных заведений по результатам их деятельности в разных странах имеют много общего. В частности, для них характерны сотрудничество между органами государственной власти, образовательных учреждений и их социальных партнеров; общие цели (улучшение работы учебного заведения, усиление внешней ответственности и увеличение государственного финансирования); продолжительное время, необходимое для планирования и реализации соответствующей программы; недопустимость ни слишком ограниченного, ни слишком широкого списка оценочных показателей; использование стандартов успеха, подчеркивающих улучшения в работе и дополняемых сравнениями между сопоставимыми учебными заведениями; ограниченное, но существенное финансирование; использование дополнительных ресурсов (а не перераспределение имеющихся) как источник финансирования; решение основных трудностей, связанных с выбором показателей достижений, на основе оценки итогов обучения, сохранения разнообразия миссий учебных заведений и их автономии; ориентация на удовлетворение растущих потребностей рынка труда к качеству рабочей силы.

Переход к новым схемам финансирования учреждений профессионального образования по результатам их деятельности должно сопровождаться введением расширенной системы статистической отчетности.

### ***3.4. Оценка результатов деятельности инновационного учреждения профессионального образования***

На современном этапе научно-технического развития учреждение профессионального образования (в основном это касается вузов и колледжей) представляет собой интегрированное объединение образования, науки и практики, осуществляющее инновационную деятельность, направленную на разработку и внедрение передовых достижений науки в образовательную практику, а также в технологически сопряженные отрасли экономики. Систематическое осуществление инновационной деятельности учреждениями профессионального образования обеспечит соответствие качества и конкурентоспособности образовательных услуг перспективным тенденциям научно-технологического и экономического развития и общественным потребностям, повысит их практическую ориентацию и инвестиционную привлекательность.

Показатели инновационной деятельности учреждения профессионального образования должны отражать эффективность использования бюджетных ресурсов с финансовыми поступлениями от осуществления научно-технической и инновационной деятельности, повышения качества и расширения спектра оказываемых образовательных и иных услуг.

Эти показатели должны поддаваться достаточно простой оценке и не должны быть связаны с коренной перестройкой существующих методов учёта экономических данных, принятых в учреждении профессионального образования.



В основе анализа показателей должны быть:

- оценка наличия в учреждении профессионального образования инновационного потенциала, возможностей для передачи и внедрения объектов интеллектуальной собственности в образовательную практику;
- объём имеющихся ресурсов, полученных из федеральных, региональных, муниципальных, частных, международных и других источников, а также в виде платы за дополнительные образовательные и иные услуги.

В порядке ежегодной отчётности должны собираться показатели, характеризующие экономические результаты деятельности как по учреждению профессионального образования в целом, так и по всем подразделениям, включая непосредственно образовательную и научно-экспериментальную деятельность.

В числе этих показателей должны быть данные о кадровом составе учреждения профессионального образования, финансировании и инновационных результатах научной, образовательной деятельности и предоставляемых услугах. Предлагаются следующие основные показатели:

- консолидированный бюджет (в руб.);
- доходы, полученные от реализации научно-технической и инновационной продукции, предоставления платных научно-технических и иных услуг (в руб.);
- общие затраты на научную и инновационную деятельность (при их расчёте учитываются отдельно бюджетные средства, средства частного бизнеса, а также грантов и т.д.) (в руб.);
- доля преподавательского состава, принимающего участие в научной, экспериментальной и инновационной деятельности;
- доля студентов, принимающих участие в научной, экспериментальной и инновационной деятельности;
- прибыль от инновационной деятельности (в руб.);
- ежегодный прирост прибыли от инновационной деятельности;
- коэффициент инновационной активности (в процентах).

Общий инновационный потенциал УПО складывается из кадрового, научно-инновационного, финансово-экономического и организационно-управленческого потенциалов. В дальнейшем целесообразно определить методом экспертных оценок весовые коэффициенты показателей по каждой составляющей.

Способность УПО к разработке и внедрению инноваций во многом зависит от состояния его финансово-экономического потенциала. Для его оценки должны использоваться показатели, учитывающие объёмы продаж инновационной продукции, платных услуг и бюджетную эффективность, в частности, объём реализуемых учреждением профессионального образования образовательных услуг (в руб.). Бюджетная эффективность рассчитывается в виде отношения объёма продаж инновационной продукции и услуг учреждения профессионального образования к объёму бюджетных средств, полученных для финансирования инновационных проектов.

Определенную роль в оценке уровня инновационной активности учреждения профессионального образования и повышении эффективности инновационного процесса играет его организационно-управленческий потенциал. При оценке организационно-управленческого потенциала рассматриваются показатели, связанные с развитием инновационной инфраструктуры учреждения профессионального образования и методической поддержкой инновационного процесса. Инновационная инфраструктура оценивается наличием в структуре учреждения профессионального образования научного, инновационного подразделения или студенческого бизнес-инкубатора, а также числом социальных партнеров инновационного подразделения.

Большое значение имеет не только общая оценка инновационного потенциала, но

и наличие у учреждения профессионального образования готовых для практического применения разработок.

Необходимо также учитывать некоторые качественные показатели учреждения профессионального образования, в значительной степени связанные с инновационной деятельностью и принятые в мировой практике. К ним относятся:

- наличие признанных научно-педагогических школ как наиболее существенное отличие инновационного учреждения профессионального образования;
- активное участие преподавательского состава в определении инновационного содержания образования и научно-методическом обеспечении учебного процесса;
- признанный вклад в развитие образования, инновационной и социально-культурной деятельности страны, региона, отрасли;
- эффективное влияние на качество учебного и научного процессов в стране, регионе, отрасли;
- обеспечение качественной подготовки кадров;
- уровень взаимодействия с социальными партнерами – заказчиками инновационной продукции (работ, услуг);
- степень интеграции в образовательное, научное, культурное и информационное пространство;
- масштабность и многопрофильность деятельности УПО.

При оценивании результатов деятельности инновационного УПО возникает еще одна научная проблема – проблема учета всего многообразия видов инновационной деятельности (от проведения научных исследований и разработок до их внедрения в образовательную практику). Сложность проблемы заключается в несопоставимости, разнородности показателей, которыми описываются различные свойства видов инновационной деятельности, а также в отсутствии научно обоснованных подходов агрегирования (интегрирования) этих показателей в одну оценку. Из сказанного следует, что необходимо решать общую проблему исследования, заключающуюся в разработке, обосновании, апробации теоретико-методологических основ измерения и оценивания результатов деятельности инновационного УПО через его комплексную оценку.

### ***3.5. Направления совершенствования технологии оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования***

Эффективность оценки деятельности УПО во многом зависит от полноты системы показателей и методики их оценки. Система показателей и критериев должна дать возможность оценить необходимое качество (минимальный требуемый уровень) качества профессионального образования; содержания программно-целевого компонента образовательного процесса; содержания, способов, средств и форм (технологий) обучения и воспитания; организации научно-методической работы, организационно-управляющей структуры; кадровой, материально-технической и научно-методической базы, финансового состояния и востребованности выпускников УПО на рынке труда.

Оценка результатов деятельности УПО должна осуществляться по следующим основным показателям: качество профессионального образования (образовательных услуг); степень разработанности программных документов; вариативность образовательного процесса; эффективность организации учебного процесса; эффективность организации воспитательного процесса; качество организации научно-методической работы; качественный состав педагогических кадров; соответствие состава и структуры учреждения его уставным целям и

задачам; уровень материально-технической и учебной базы; соответствие медико-социальных условий целям и задачам образовательного процесса; уровень инновационной активности; финансово-экономическое состояние; востребованность выпускников на рынке труда.

Показатель 1: Качество профессионального образования (образовательных услуг)

Критерии:

- соответствие содержания, уровня и качества подготовки студентов требованиям государственных образовательных стандартов;
- успеваемость по всем предметам учебного плана и динамика повышения эффективности образовательного процесса;
- использование материалов повышенной сложности на выпускных экзаменах;
- содержание образования повышенной сложности, способствующее развитию у студентов высокого уровня мыслительных процессов, навыков рефлексии;
- расширенный круг дисциплин гуманитарной направленности, технического и естественнонаучного профиля;
- наличие среди студентов призеров предметных олимпиад международного, федерального, регионального уровней по профилю образовательного учреждения;
- уровень отсева по неуспеваемости среди студентов.

Показатель 2: Степень разработанности программных документов

Критерии:

- наличие Программы инновационного развития УПО;
- качество научно-методического обеспечения процесса реконструкции образовательного процесса;
- степень разработанности теоретико-методологической и содержательно-технологической модели образовательного пространства и образовательной среды, а также системы управления ими.

Показатель 3: Содержание программно-целевых установок образовательной деятельности

Критерии:

- уровень реализации идей общего, интеллектуального, нравственного развития личности;
- обеспечение реализации образовательных программ с повышенным уровнем обучения;
- направленность на формирование личности выпускника с развитым интеллектом, навыками исследовательского труда, высоким уровнем культуры, готовой к осознанному выбору и освоению разнообразных профессиональных образовательных программ.

Показатель 4: Вариативность образовательного процесса

Критерии:

- реализация возможности самостоятельного выбора студентами предметов профиля УПО для углубленного изучения;
- оптимальное соотношение базисного и профильного компонентов в содержании образования по каждой профессии (специальности) и предмету;
- межпредметная координация учебного материала (математической, гуманитарной и естественно-научной составляющих в учебных планах и программах в процентах учебных часов);
- наличие вариативных и профилирующих программ, особая их дидактическая обработка (диверсификация программ);
- наличие системы разработанных спецкурсов и факультативов, а также учебных пособий, обеспечивающих реализацию специфических образовательных задач УПО как с привлечением научных работников академического, вузовского и отраслевого сектора науки, так и силами педагогического коллектива;

- соответствие дополнительных образовательных услуг программно-целевым установкам УПО;

Показатель 5: Эффективность организации учебного процесса

Критерии:

- разработка, внедрение и апробация инновационных дидактических и воспитательных технологий в образовательном процессе, способствующих реализации заданных качеств модели выпускника УПО;

- использования активных методов обучения, современных образовательных технологий, направленных на широкое общекультурное развитие студентов и их профильную специализацию;

- наличие системы проведения итоговых и промежуточных аттестаций студентов по материалам соответствующего уровня;

- система мониторинга качества комплексного развития студентов (разработанность пакета контрольно-диагностических методик обученности и обучаемости, воспитанности, высокая степень организации диагностирования, фиксации и анализа результатов);

- реализация технологий развивающего обучения, задачного подхода, проблемного обучения, имитационной учебной игры, учебного диалога, связанных с созданием дидактико-коммуникативной среды, обеспечивающей субъектно-смысловое общение, рефлексия, самореализацию личности;

- наличие разработанных учебно-методических комплексов, образовательных программ, а также учебных пособий для них, обеспечивающих реализацию специальных образовательных задач УПО;

Показатель 6: Эффективность организации воспитательного процесса

Критерии:

- разработанность и реализация воспитательной составляющей Программы инновационного развития УПО;

- наличие и эффективность деятельности воспитательной системы, комплексность направлений деятельности клубов, кружков, секций, творческих объединений; высокое качество управления воспитательной работой;

- наличие психологической, социально-педагогической службы;

- степень включенности студентов в творческую деятельность;

- наличие системы студенческого самоуправления;

- формирование здорового образа жизни, социально-педагогическая работа со студентами «группы риска»;

- организация системного мониторинга воспитательного процесса.

Показатель 7: Качество организации научно-методической работы

Критерии:

- наличие и высокое качество деятельности в УПО научно-методических подразделений (научно-методического Совета, предметных кафедр и кабинетов, методических объединений, научных лабораторий, временных научно-исследовательских коллективов);

- уровень научно-методической компетентности (ученая степень, прохождение курсов повышения квалификации по содержанию и организации научно-методической работы) преподавателей, руководителей УПО, заведующих кафедрами, отделениями или методическими объединениями;

- наличие научного руководителя, научного консультанта, высокий уровень его компетентности (наличие ученой степени, владение методологией и методиками психолого-педагогических исследований, знакомство с практикой и научной литературой по проблемам проводимой научно-методической работы, способность возглавить научно-методическую и опытно-экспериментальную деятельность педагогического коллектива);

- участие членов педагогического коллектива в системной исследовательской, опытно-экспериментальной работе;
- наличие запланированных срочных и долгосрочных мероприятий по повышению квалификации педагогического коллектива;
- наличие устойчивых (оформленных в виде договора) связей с научно-исследовательскими институтами, высшими учебными заведениями;
- участие и призовые места членов педагогического коллектива в профессиональных конкурсах федеральных и региональных органов управления наукой и профессиональным образованием;
- обязательное наличие и качественная организация деятельности научного общества студентов, их участие в научно-практических конференциях;
- наличие системной работы с молодыми педагогами в коллективе (наставничество, школа молодого педагога).

Показатель 8: Качественный состав педагогических кадров

Критерии:

- высокий уровень профессиональной квалификации и компетентности педагогического коллектива - наличие у педагогических работников высшего профессионального образования; ученых степеней и званий, почетных званий, квалификационных категорий;
- наличие научных и научно-методических разработок, статей, программ опытно-экспериментальной работы, оформленных ее результатов;
- систематическое (не реже одного раза в пять лет) прохождение педагогическими работниками курсов повышения квалификации;
- стабильность педагогического коллектива, высокая трудовая дисциплина, благоприятный психологический климат.

Показатель 9: Соответствие состава и структуры учреждения его уставным целям и задачам.

Критерии:

- соответствие перечня профессий и специальностей профилю УПО;
- соответствие перечня профессий и специальностей технологической структуре экономики и структуре рынка труда;
- стабильные и устойчивые связи с социальными партнерами.

Показатель 10: Уровень материально-технической и учебной базы

Критерии:

- наличие соответствующей материально-технической базы УПО, обеспеченность учебными площадями, наличие оборудованных предметных, лингафонных кабинетов, учебных лабораторий, компьютерных классов (степень и качество компьютеризации и информатизации образовательного процесса), учебных мастерских, спортивного и актового залов, спортивных площадок (стадиона), столовой, медицинского (стоматологического, физиотерапевтического) кабинета;
- наличие учебно-методической базы (учебного оборудования, методических и учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, библиотечного фонда и т.д.), позволяющей организовать качественный учебно-воспитательный процесс на высоком уровне сложности и продуктивности.

Показатель 11: Соответствие медико-социальных условий целям и задачам образовательного процесса

Критерии:

- соблюдение санитарно-гигиенических требований к условиям обучения и воспитания студентов;
- выполнение требований к организации учебно-воспитательного процесса;
- выполнение гигиенических требований к расписанию занятий;
- организация горячего питания студентов.

Показатель 12: Уровень научно-исследовательской и инновационной активности

Критерии:

- объемы выполненных НИОКР;
- результативность научно-технической деятельности;
- научно-технический и инновационный потенциал УПО;
- участие студентов и преподавательского состава в научно-исследовательской и инновационной деятельности;
- результативность инновационной деятельности.

Показатель 12: Финансово-экономическое состояние

Критерии:

- уровень финансово-экономической дисциплины;
- консолидированный бюджет УПО (объем, структура);
- эффективность использования бюджетных средств;
- рентабельность образовательных услуг и рентабельность активов.

Показатель 13 Востребованность выпускников на рынке труда

Критерии:

- спрос рынка труда на кадры, подготовка которых осуществляется в УПО;
- уровень трудоустройства выпускников по полученной профессии и специальности;
- степень удовлетворения работодателями качеством профессионального образования.

Для оценки характеристик состояния УПО необходимо осуществить диагностику и проблемный анализ по следующим направлениям: выявление исходного состояния и качества образовательной системы, ее отдельных характеристик; оценка предпосылок и ограничений развития каждого элемента образовательной системы (педагогические кадры, администрация, студенты, образовательный процесс, программно-методическое обеспечение, материально-техническая база, социокультурная среда).

Прогнозирование дальнейшего развития УПО должно включать:

- прогноз рынка труда с целью определения потребностей работодателей в выпускниках учреждения УПО;
- прогноз содержания и технологий обучения и воспитания, которые необходимо, чтобы обеспечить высокую конкурентоспособность выпускников на рынке труда;
- прогноз требований, которым должны отвечать преподаватели и администрация УПО, чтобы обеспечить необходимое качество обучения и воспитания;
- прогноз требований к студентам, для которых организуется образовательная система.

Основываясь на результатах прогноза, осуществляется разработка философской образовательной концепции УПО как системы теоретико-методологических и содержательно-технологических оснований его развития, которая включает в себя:

- разработку модели выпускника УПО: содержание системы личностных и предметно-функциональных характеристик выпускника, на достижение которых должны быть направлены все компоненты модернизируемого образовательного процесса, исходя из прогнозируемых параметров выпускника (содержание формируемой предметной и ценностной картины мира - системы научно-предметных знаний и ценностных отношений выпускника, способность к самоопределению и творческой самодетельности, уровень образованности и культуры: физической, психологической, интеллектуально-духовной, социально-коммуникативной);
- разработку комплексной модели образовательного пространства УПО с возможно полной и детальной разработкой основных ее компонентов, подлежащих модернизации (обновлению, реструктурированию, полной или частичной замене):

цели обучения и воспитания; содержание обучения и воспитания; технологии обучения и воспитания; организация учебно-воспитательного процесса; управляющая система.

Целью модернизации образовательного процесса при этом является достижение качественно нового его уровня, а именно поиск и реализация содержания, технологий и организационных форм, способствующих реализации заданной модели выпускника УПО. Она направлена на решение следующих основных задач: разработку продуктивной образовательной (воспитательно-дидактической) среды; развитие механизма формирования и развития ценностного отношения к образованию, культуре эрудиции и интеллекта, образованности; поиск и реализация продуктивного диалогового стиля отношений студентов и преподавателей; морально-материальное поощрение интеллектуальных усилий и результатов творческой самостоятельности студентов, развитие студенческого самоуправления; формирование продуктивной системы управления образовательной средой: определение функций, структуры и механизмов системы управления от уровня управления процессом усвоения предметных и социальных знаний, формирования умений и навыков до уровня управления инновационными процессами развития УПО.

Общие идеи модернизации образовательного процесса включают в себя: основные направления и содержание реконструкции обучающего компонента образовательного процесса, общие направления и содержание реконструкции воспитательного компонента образовательного процесса

Основные направления и содержание реконструкции обучающего компонента образовательного процесса:

- разработка продуктивной дидактической системы как целостной совокупности психолого-педагогических условий и средств по обеспечению реализации УПО базисного федерального и регионального компонентов государственного образовательного стандарта;
- выстраивание оптимального соотношения объемов дисциплин естественно-научного и общественно-гуманитарного циклов, достижение межпредметного содержательно-методического и временного согласования учебного материала.

Общие направления и содержание реконструкции воспитательного компонента образовательного процесса:

- разработка целостной системы воспитательной работы УПО на основе разрабатываемой концепции, включая выделение воспитательного потенциала концепции, условий и средств его реализации в педагогическом взаимодействии воспитательного характера, описание принципов, направлений, способов, форм организации совместной деятельности студентов и преподавателей в самом широком спектре творческой деятельности трудового, нравственного, эстетического и т.д. содержания, исходя из интересов студентов, а также объективных возможностей учреждения и внешкольной среды на основе:

- разностороннего выявления интересов студентов, диагностики их актуальных потребностей, которые не удовлетворялись в рамках традиционной воспитательной системы, уровня их креативности и т.д.;
- выявления кадровых, материальных и финансовых ресурсов для организации полноценной воспитательной системы по приоритетным для УПО направлениям (интеллектуально-познавательному, художественно-эстетическому, спортивно-оздоровительному, экологическому).

Научно-методическое обеспечение успешности процесса реконструкции образовательного процесса направлено на:

- определение стратегических направлений и задач инновационной деятельности, наиболее актуальных и эффективных для поступательного развития

всех аспектов образовательной деятельности УПО;

- разработка философско-методологических, ценностно-целевых, содержательно-технологических и оценочно-рефлексивных компонентов системы инновационной деятельности педагогического коллектива по реорганизации образовательного процесса;

- экспертиза и оценивание инноваций, разрабатываемых коллективом или предлагаемых извне на соответствие каждой предлагаемой для выбора частной методической идеи общей идее развития УПО, соответствие уровню последних достижений педагогической науки и практики, качество разработанности критериев результативности нововведения, творческую новизну (инновационного потенциала) идеи;

- организация системной и систематической деятельности по образованию и самообразованию педагогического коллектива по наиболее актуальным направлениям педагогической теории и практики в рамках педагогических лекториев, проблемных семинаров-погружений в дни каникул;

- осмысления, описания и презентации собственного инновационного педагогического опыта или опыта коллег; участия в выездных семинарах, конференциях, творческих конкурсах и т.д.

Представленная система показателей и критериев может быть использована в качестве основы для разработки методики оценки результатов деятельности УПО в зависимости их типа, вида, отраслевой принадлежности.

## **Заключение**

1. Проблема оценки результатов деятельности УПО и качества образования как научно-теоретическая проблема является достаточно сложной, комплексной и включает в себя, наряду с экономическими, социальные, познавательные, культурные аспекты образования и воспринимается как всеобъемлющая интегральная характеристика образовательной деятельности и ее результатов. Таким образом, существует противоречие между содержанием и требованиями реформы системы образования в части повышения качества образования и неэффективностью методологии оценки качества образовательной системы.

2. Сложный предметный состав научных основ оценки качества профессионального образования обуславливает многообразие подходов к составлению понятийного аппарата. Среди всех понятий ключевым при разработке большинства проблем, связанных с оценкой результативности деятельности учреждений профессионального образования является качество образования, качество деятельности образовательной системы.

3. Оценка результатов деятельности УПО является комплексным процессом, включающим выбор показателей оценки качества, содержания, форм, методов средств обучения, организационных, технических и других аспектов управления.

4. Показатели результатов деятельности УПО должны детализироваться в критериях, объективная и точная оценка которых обеспечивается в первую очередь соответствием этих критериев требованиям измеримости и другим основным общепризнанным требованиям квалиметрии к таким критериям, как компонентам содержания оценки, с учетом специфики предмета и субъекта оценки – учебной, воспитательной, научной, инновационной, и других видов деятельности целостного образовательного учреждения.

5. Представлена обобщенная структура, являющаяся своего рода матрицей, которая используется для разработки номенклатуры показателей качества



деятельности УПО. С целью обобщения множества показателей в комплексную оценку должны быть определены их статистические характеристики – статус и значимость. Эти характеристики могут определяться посредством проведения экспертных опросов.

6. Оценка результатов деятельности УПО в условиях рыночной экономики становится важнейшей многоаспектной проблемой. В настоящее время качество рассматривается как универсальный инструмент управления всеми аспектами деятельности организации с точки зрения ее непрерывного усовершенствования посредством усиления конкурентоспособности.

7. При оценке качества образовательных услуг особое внимание должно уделяться квалиметрическому подходу, который позволяет от нечетких и часто субъективных оценок перейти к математически обоснованным выводам. Методика, предназначенная для оценки качества деятельности образовательного учреждения, должна включать количественный обобщенный показатель – «результативность системы менеджмента качества», который строится по требованиям международного стандарта МС ИСО 9001:2000 и в соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования».

8. Использование количественных измерителей качества образования должно способствовать преодолению противоречия между растущей вариативностью образования и его стандартизацией; разработка и совершенствование процедуры измерения и оценивания позволят найти компромисс между разумной стандартизацией целей образования и его творческой составляющей, придания им свойств объективной диагностики и адекватного мониторинга.

9. Несмотря на имеющиеся научные выводы по отдельным проблемам мониторинга качества профессионального образования, в дополнительной разработке нуждаются другие вопросы этой актуальной темы: прогнозирование и постановка стратегических целей, критериев и показателей качества образования, разработка методики и критериев оценки деятельности образовательных учреждений всех уровней образования и др.

10. Для повышения качества управления образовательной системой целесообразно использовать экспертно-аналитический метод на основе теории нечетких множеств, позволяющий непрерывно отслеживать и целенаправленно улучшать качество системы. Метод учитывает разные виды неопределенности: нечеткость данных, лингвистическую неопределенность, неполноту информации. В нем введен обобщенный показатель качества, характеризующий интегральное качество системы, суть которого состоит в «свертке» многих оценок в единую оценку.

Разработка и внедрение методики оценки результатов деятельности УПО в образовательную практику позволит: а) повысить качество подготовки рабочих и специалистов по профессиям и специальностям, востребованных на рынке труда; б) обеспечить финансирование УПО из бюджета по результатам их деятельности; в) оптимизировать структуру сети УПО, финансируемых из бюджета, повысить эффективность использования бюджетных средств; г) создать условия для обеспечения перехода системы профессионального образования на инновационный путь развития.

## Литература

1. Вершинин С.И. Мониторинг деятельности колледжей Москвы./Профессиональное образование. Столица.2007, №8, с.24-25
2. Вульфсон Б.Л. Стратегия развития образования на Западе на пороге XXI века /

Б.Л. Вульфсон. – М.: Изд-во УРАО. – 1999. – с. 114-115.

3. Гаськов В.М. Управление системой профессионального образования. – М.: ИРПО, 2008 – 284 с.

4. Глазунов А.Т. Эффективная модель контроля качества в профессиональном образовании / А.Т. Глазунов // Материалы научно-практического семинара «Система обеспечения качества в дистанционном образовании: опыт, проблемы, технологии». – МИМ ЛИНК, 2008.

5. Добряков А.А. / Экспертно-аналитический метод оценки качества образовательных систем / А.А. Добряков, В.М. Милова, Н.А. Федорова // В сб. «Качество, инновации, образование и сals-технологии». Материалы II международного симпозиума – 2006, Египет, г. Хургада. – М.: Фонд «Качество», 2006, с. 51–55.

6. Добряков А.А. Экспертно-аналитический метод оценки качества образовательных систем на основе нечетко-множественного подхода / А.А. Добряков, В.М. Милова // Качество. Инновации. Образование. – 2006, № 6, с. 36–41.

7. Использование опыта стран Европейского сообщества в формировании содержания и оценке качества начального профессионального образования / [http://www.mirrabort.com/work/work\\_74057.html](http://www.mirrabort.com/work/work_74057.html).

8. Келс Г.Р. Процесс самооценки. Руководство по самооценке для высшего образования / Г.Р. Келс. – М., 1999. – с. 22.

9. Корнешук Н.Г., Рубин Г.Ш. Методический подход к проблеме оценки качества образования на основе квалиметрии //conf2005.pskovedu.ru/files/thesis/313.doc?PHPSESSID=bdfb7553c32f87a9b1d489bb.

10. Корнешук Н.Г. Теоретико-методологические основы комплексной оценки качества деятельности образовательной системы / Н.Г. Корнешук // Автореферат дис. докт. пед. наук. – Магнитогорск, МаГУ. – 2007. – 55 с.

11. Корнешук Н.Г. Технология комплексной оценки качества деятельности общеобразовательного учреждения / Н.Г. Корнешук, Г.Ш. Рубин, Т.В. Абрамова // Инновации в науке и образовании. – № 6(29), июнь 2007. – с. 24.

12. Костенко К.И. Моделирование информационной системы оценки качества образования / К.И. Костенко, С.Д. Некрасов // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 3(26). с. 77–83.

13. Милова В.М. Опыт внедрения системы менеджмента качества на основе стандартов серии ИСО 9000 / В.М. Милова // В сб. «Менеджмент XXI века: управление образованием» – 2006 г. Материалы VI международной научно-практической конференции». – СПб.: ООО «Книжный Дом», 2006, с. 196–198.

14. Милова В.М. Разработка экспертно-аналитического метода оценки качества образовательных систем / В.М. Милова // Автореферат дис. канд. техн. наук. – М., Исслед. Центр проблем качества подготовки специалистов Московского государственного института стали и сплавов (тех. ун-та). – 2007. – 19 с.

15. Некрасов С.Д. Проблема оценки качества профессионального образования специалиста / С.Д. Некрасов // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 1(24). с. 42–45.

16. Обеспечение качества профессионального образования в Германии / [http://www.mirrabort.com/work/work\\_50347.html](http://www.mirrabort.com/work/work_50347.html).

17. Оценка качества реализации государственных стандартов профессионального образования // [http://www.mirrabort.com/work/work\\_17705.htm](http://www.mirrabort.com/work/work_17705.htm).

18. Российское образование в общеевропейском образовательном пространстве: Сборник трудов научно-практического семинара. Выпуск 3 / [Отв. за выпуск Т.А. Кищенко]. – М.: КДУ, 2008. – 80 с.

19. Система критериев качества учебного процесса для дистанционного образования / Отчет (заключительный) по научно-технической программе «Создание

системы открытого образования», подпрограмма «Научное, научно-методическое и информационное обеспечение создания системы открытого образования», код 02.01.002 // Рук. проекта И.П. Норенков. – М., МГТУ им. Н.Э. Баумана. – 2002. – [www.engineer.bmstu.ru/resources/science/02\\_01\\_002.htm](http://www.engineer.bmstu.ru/resources/science/02_01_002.htm). –122 Кб.

20. Смирнов И.П. Экономическая функция профессионального образования. – М.: Агентство «Социальный проект», 2007 – 320с.

21. Смирнов И.П., Ткаченко Е.В., Ван Чанчунь Начальное и среднее профессиональное образование России и Китая на рубеже XX и XXI веков. – М., Типографский отдел НП «АПО», 2007 – 48 с.

22. Тодосийчук А.В., Попков В.А. Организационно-экономический механизм формирования и реализации инновационной политики в вузе. –М.: ИУО РАО, 2007 – 176 с.

23. Тодосийчук А.В. Механизмы многоканального финансирования учреждений профессионального образования.//Конкурс, 2008, №3, с.21-32

24. Тодосийчук А.В. На пути к инновационной экономике. – М.: «Оргсервис-2000», 2009 – 258 с.

25. Экономика образования за рубежом: современные тенденции и перспективы: Сборник обзоров. – М.: ИНИОН, 2005 – 130 с.

## Приложение 1

### Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению

#### ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования

(извлечение)

Утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2006 г . N 309-ст.

Дата введения - 1 июня 2007 г.

#### Введение

##### 0.1. Общие положения

Настоящий стандарт содержит руководящие указания для учреждений, предоставляющих образовательные услуги, по внедрению результативной системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001.

...

##### *Примечания*

...

2. Для того чтобы совокупные затраты образовательного учреждения на внедрение и поддержание системы менеджмента качества приводили к постоянному улучшению его деятельности, внедрение и поддержание этой системы должны быть запланированы и выполнены как проект или программа проектов в зависимости от размера и индивидуальных особенностей образовательного учреждения.

3. ... Руководящие указания, приведенные в настоящем стандарте, помогут образовательным учреждениям сопоставить положения стандартов ИСО по системам менеджмента качества с педагогической практикой.

Учебный план образовательного учреждения может определить основные направления обучения и формы оценки знаний. Однако наличие учебного плана не гарантирует удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, если процессы образовательных учреждений несовершенны. Потребность в предупреждении этих недостатков привела к разработке настоящего стандарта в помощь

образовательным учреждениям при внедрении ими системы менеджмента качества. Дальнейшая оценка учебного плана и образовательных процессов в соответствии с установленными требованиями может повысить результативность и эффективность учебного процесса. Внутренние аудиты системы менеджмента качества обеспечивают верификацию выполнения установленных требований, например достижение запланированных показателей.

Система менеджмента качества образовательного учреждения должна показать, что все в нем работает хорошо. Система должна быть достаточно всеобъемлющей, чтобы она отвечала объективным критериям качества для образовательных учреждений. Контроль качества - основополагающий процесс в системе менеджмента качества. При оценке работы людей сложно провести точное измерение. Оценку обычно проводят во время образовательного процесса.

Требования, приведенные в настоящем стандарте, могут быть дополнены в соответствии со спецификой образовательного учреждения.

## **0.2. Процессный подход в образовательном учреждении**

Образовательные учреждения, предоставляющие образовательные услуги, должны определить свои процессы. Эти процессы обычно являются междисциплинарными и включают в себя в том числе вспомогательные услуги, например:

стратегический процесс для определения роли образовательного учреждения в социально-экономической среде;

подготовка и обеспечение компетентности профессорско-преподавательского состава;

обслуживание производственной среды;

разработка, анализ и актуализация учебных планов и программ;

поступление и отбор абитуриентов;

процесс обучения студентов и его оценка;

итоговая оценка с присвоением обучающемуся академической степени, присуждаемой в соответствии с дипломом или свидетельством о компетентности;

вспомогательные процессы для реализации основных процессов обучения, направленных на выполнение учебных планов и поддержку обучающихся до получения ими академической степени или свидетельства;

внутренний и внешний обмен информацией;

измерение образовательных процессов.

### ... 1. Область применения для образовательных учреждений

Настоящий стандарт устанавливает руководящие указания по применению ИСО 9001 в образовательных учреждениях, предоставляющих образовательные услуги.

Эти руководящие указания не добавляют, не заменяют и не изменяют требования ИСО 9001. Они не предназначены для использования в договорах при оценке соответствия или для целей сертификации.

...

### 3. Термины и определения применительно к образовательному учреждению

В настоящем стандарте применены термины ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. *Потребитель* (customer): организация или лицо, получающая(щее) продукцию (услугу).

Пример: потребитель может быть потребителем (в образовании – обычно обучающийся), клиентом или покупателем (в образовании – обычно лицо или организация, финансирующее(щая) обучающегося, которое(ая) может также быть обучающимся), конечным пользователем (в образовании – обычно лицо или организация, которая имеет доход от обучения, полученного обучающимся).

3.2. *Заинтересованная сторона* (interested party): лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Пример: заинтересованная сторона может быть потребителем (3.1), ассоциацией родителей, другим образовательным учреждением (3.5) или обществом.

Примечание. Группа лиц может включать в себя организацию, ее часть или несколько организаций.

3.3. *Образовательный процесс* (educational process): процесс создания образовательной продукции [предоставления образовательной услуги (см. 3.4)].

3.4. *Образовательная услуга* (продукция) (educational product): услуга (продукция), связанная с образованием.

*Примечание.* Предоставление образовательной услуги может включать в себя информацию об использовании программного обеспечения, аппаратных средств ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных.

3.5. *Образовательное учреждение* (educational organization): организация, предоставляющая образовательную услугу (см. 3.4).

3.6. *Поставщик образования* (education provider): лицо, предоставляющее (поставляющее) образовательную услугу (см. 3.4) обучающимся.

*Примечание.* Вместо термина «поставщик образования» могут быть применимы общепринятые термины, изменяемые в зависимости от национальных особенностей и специфики образовательного учреждения, например преподаватель, тренер, доцент или профессор.

#### 4. Системы менеджмента качества

##### *4.1. Общие требования для образовательного учреждения*

Настоящий подраздел носит фундаментальный характер и устанавливает основополагающие требования ИСО 9001 применительно к образовательному учреждению. Требования ограничиваются следующим. Образовательное учреждение должно:

- a) определять процессы, включающие в себя формирование образовательной программы, организацию учебного процесса, предоставление образовательных услуг, организацию и проведение аттестации обучающихся, и управлять этими процессами;
- b) устанавливать условия приемки образовательной продукции (услуги) при реализации образовательных процессов;
- c) постоянно улучшать эти процессы и выделять необходимые ресурсы.

Образовательное учреждение должно точно определить область применения системы менеджмента качества в организации. Например, это могут быть кафедра (факультет) или школа в рамках более крупного образовательного учреждения, образовательное учреждение в целом или все образовательные учреждения федерального или регионального (муниципального) подчинения.

Установление области применения поможет образовательному учреждению идентифицировать высшее руководство и понять характер систем и процессов, необходимых для достижения удовлетворенности потребителя и постоянного улучшения деятельности образовательного учреждения.

Это также поможет идентифицировать предоставляемые услуги, что является существенным в идентификации и определении потребителей и других заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества в образовании должна быть основана на терминологии, содержащейся в учебных планах, учебном и других процессах образовательного учреждения, его организационной структуре, ответственности, ресурсах, которые обеспечивают качество обучения. Требования системы менеджмента качества должны охватывать большую часть деятельности персонала и поставщиков образовательного учреждения. Управление обучением может быть осуществлено во время следующих процессов:

- анализ потребностей в обучении (профориентация);
- формирование учебного плана;
- организация и проведение учебного процесса;
- организация и проведение оценки и аттестации обучающихся;
- повышение образовательного потенциала организации;
- функционирование библиотек, мастерских и лабораторий.

## 4.2. Требования к документации

### 4.2.1. Общие положения

При планировании системы менеджмента качества и разработке руководства по качеству образовательные учреждения могут устанавливать требования или ссылаться на требования, не установленные ИСО 9001 (см. ИСО/ТО 10013), такие как следующие, но не ограниченные ими: необходимые организации термины и определения; общая стратегия организации; законы и нормативно-правовые акты, применяемые в организации; необходимая компетентность преподавательского состава (поставщиков образования); аккредитованные и сертифицированные образовательные программы; учебные программы и учебные планы; программы повышения квалификации, подготовки и переподготовки преподавательского состава и персонала; вспомогательные службы организации.

### 4.2.2. Требования к документации в образовательном учреждении

#### 4.2.2.1. Руководство по качеству ...

#### 4.2.2.2. Управление документацией в образовательном учреждении ...

#### 4.2.2.3. Управление записями в образовательном учреждении ...

Образовательное учреждение должно управлять записями об обучении и обучающихся в соответствии с установленными процедурами ...

ВЕДЕНИЕ ЗАПИСЕЙ ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ ЗАКОНУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ N 5351-1 ОТ 09.07.1993 ОБ АВТОРСКОМ ПРАВЕ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ (С ИЗМЕНЕНИЯМИ ОТ 19.07.1995, 20.07.2004).

## 5. Ответственность со стороны руководства

### 5.1. Обязательства руководства в образовательном учреждении ...

### 5.2. Ориентация на потребителя в образовательном учреждении ...

### 5.3. Политика в области качества в образовательном учреждении

Политика в области качества должна быть документирована.

Политика в области качества должна быть совместима с профессиональными стандартами, законодательными и другими нормативно-правовыми актами, а также другими политиками образовательного учреждения. Руководство должно обеспечить выполнение требований к тому, чтобы политика в области качества была понятна, внедрена и поддерживалась образовательным учреждением в рабочем состоянии.

Высшее руководство образовательного учреждения должно использовать политику в области качества для управления и руководства решениями, принимаемыми персоналом, вовлеченным в постоянное улучшение образовательного процесса.

### 5.4. Планирование

#### 5.4.1. Цели в области качества в образовательном учреждении

Цели в области качества должны быть измеримы и применимы к деятельности и процессам системы менеджмента качества и согласованы с политикой в области качества образовательного учреждения.

Цели в области качества необходимо интегрировать в общие цели образовательного учреждения, положения и инструкции обслуживающих (вспомогательных) подразделений. Цели в области качества должны включать в себя критерии и/или показатели качества выполнения работ.

#### 5.4.2. Планирование системы менеджмента качества в образовательном учреждении

Планирование системы менеджмента качества должно включать в себя планирование деятельности и ресурсов, необходимых для достижения целей образовательного учреждения. Для примеров необходимо обращаться к ИСО 9004 «Элементы систем управления качеством».

### 5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

#### 5.5.1. Ответственность и полномочия в образовательном учреждении ...

5.5.2. Представитель руководства в образовательном учреждении  
Образовательное учреждение должно назначить представителя (представителей) руководства, ответственного за выполнение требований и основополагающих принципов ИСО 9001 на надлежащем уровне и внедрение руководящих принципов, изложенных в настоящем стандарте. Представитель руководства должен знать содержание этих стандартов и быть доступным для оказания помощи и консультаций по их внедрению.

5.5.3. Внутренний обмен информацией в образовательном учреждении ...

5.6. *Анализ со стороны руководства в сфере образования*

5.6.1. Общие положения

Высшее руководство образовательного учреждения должно анализировать систему менеджмента качества через запланированные интервалы времени, в соответствии с потребностями образовательного учреждения, для оценки результативности выполнения требований и показателей системы менеджмента качества и разработать предупреждающие и корректирующие действия для идентифицированных или потенциальных несоответствий.

Анализ системы менеджмента качества должен включать в себя запланированный периодический анализ системы обучения, основных и вспомогательных процессов, удовлетворенности потребителей, критериев оценки, результатов оценки и записей о предпринятых действиях по улучшению. Этот перечень не является ни исчерпывающим, ни предписывающим. Записи об анализе со стороны руководства должны быть сохранены.

5.6.2. Входные данные для анализа в образовательном учреждении

Входные данные для оценки результативности системы менеджмента качества должны быть получены на основе информации об обучающихся и/или потребителях и могут, например, включать в себя:

сравнительный анализ обучения в данном образовательном учреждении и обучения в других образовательных учреждениях, например на основе бенчмаркинга (*примечание:* согласно «Современному экономическому словарю», бенчмаркинг (англ. *bench mark* – начало отсчета) – метод использования чужого опыта, передовых достижений лучших компаний, подразделений собственной компании, отдельных специалистов для повышения эффективности работы, производства, совершенствования бизнес-процессов; основан на анализе конкретных результатов и их использовании в собственной деятельности. Согласно «Словарю по экономике и финансам», бенчмаркинг – метод контроля, особая управленческая процедура внедрения в практику работы организации технологий, стандартов и методов работы лучших организаций-аналогов. В процессе бенчмаркинга осуществляется поиск организаций, которые показывают наивысшую эффективность, обучение их методам работы и реализации передовых методов в собственных условиях); наблюдение за карьерным ростом выпускников; предложения об улучшениях или изменениях.

5.6.3. Выходные данные анализа в образовательном учреждении

Выходные данные анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства образовательного учреждения должны включать в себя:

установление показателей улучшения процессов образовательного учреждения, например процесса повышения квалификации преподавателей;  
пересмотр или проведение корректировки плана обучения, содержания курсов при внесении изменений в учебник или интерактивную обучающую программу.

## 6. Менеджмент ресурсов

6.1. *Обеспечение ресурсами в образовательном учреждении*

Образовательное учреждение должно идентифицировать потребности в ресурсах, необходимых для функционирования процессов обучения. Образовательное учреждение должно обеспечить доступность ресурсов для результативного функционирования системы менеджмента качества и повышения удовлетворенности потребителя путем выполнения их требований. Образовательное учреждение должно:

- a) установить входные данные для определения потребностей в ресурсах;
- b) планировать ресурсы на кратко-, средне- и долгосрочный периоды;
- c) осуществлять контроль исполнения заданий по оценке и верификации;
- d) обеспечить ресурсы для результативного обмена информацией между профессорско-

преподавательским составом, штатом административных сотрудников, служащими и потребителями.

## *6.2. Человеческие ресурсы в образовательном учреждении*

### *6.2.1. Общие положения*

... Потребители должны быть уверены, что образовательное учреждение имеет квалифицированный преподавательский и учебно-вспомогательный персонал, способный удовлетворять требования обучающихся к процессу обучения. Квалификация может быть определена на основе наличия академических степеней, опыта работы, свидетельств и удостоверений о подготовке и переподготовке, стажировок на производстве, которые должны быть частью записей о качестве.

### *6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка в образовательном учреждении*

Образовательное учреждение должно:

вести систематическую деятельность по определению потребности в компетентности персонала путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью персонала;

определять потребность в обучении персонала или любой другой деятельности, направленной на устранение любого недостатка компетентности;

обеспечивать работу преподавателей при наличии актуализированных критериев оценки;

вести учет академической и административной компетентности штата сотрудников (см. 4.2.4 ИСО 9001:2000).

Записи должны отражать периодический анализ потребностей в обучении и его результаты.

### *6.3. Инфраструктура образовательного учреждения*

Образовательное учреждение должно идентифицировать инфраструктуру и оборудование, необходимые для достижения установленных требований.

Организация должна определить ответственность и полномочия для установления цен и выполнения заявок, закупок, приемки, хранения, охраны, установки, использования и технического обслуживания.

Образовательное учреждение должно определить программы для планирования, обеспечения и поддержания необходимой инфраструктуры, а также программу анализа риска в отношении безопасности и гигиены.

...

### *6.4. Производственная среда в образовательном учреждении*

В учебный план необходимо включать требования к условиям обучения, в том числе к аудиториям, служебным помещениям, лабораториям, общежитиям и местам общего пользования, обеспечивающие безопасность для здоровья и физические разгрузки. Службы обеспечения должны способствовать, а не мешать процессу обучения. Образовательное учреждение должно анализировать состояние окружающей среды процесса обучения и территории образовательного учреждения.

## *7. Процессы жизненного цикла образовательных услуг*

### *7.1. Планирование процессов жизненного цикла в образовательном учреждении*

Образовательное учреждение должно планировать проектирование и разработку процесса обучения, предоставление образовательной услуги, оценку полученных результатов, деятельность вспомогательных служб, распределение ресурсов, определение критериев оценки и внедрение процедур постоянного улучшения для достижения ожидаемых результатов.

Образовательное учреждение должно планировать необходимые ресурсы для всех процессов.

...

Управление основными процессами обучения включает в себя оценку потребностей в обучении, разработку учебного плана, организацию и проведение процесса обучения, а также оценку результатов обучения. Вспомогательные процессы, описанные в ИСО 9001, должны также быть управляемыми. Для образовательных учреждений, внедряющих ИСО 9001, могут быть установлены методы контроля, разработанные преподавателями или экзаменационной комиссией. Методы контроля должны стать частью анализа со стороны руководства, а также должны подтверждать, что требования к процессу обучения выполнены и данные методы являются составной частью процесса улучшения качества. Изменения, внесенные в методы контроля основных процессов, должны быть документированы, и, в соответствии с внесенными изменениями, должны быть актуализированы соответствующие инструкции.

Проверку результативности методов контроля следует проводить на основе наблюдений.

Нерезультативные методы контроля должны быть изменены.



## *7.2. Процессы образовательного учреждения, связанные с потребителями*

Образовательное учреждение оказывает населению образовательные услуги, которые являются неосязаемыми, способными к сохранению и используются во время предоставления.

Образовательные учреждения предоставляют обучающимся возможность для освоения существующего уровня знаний и методов применения знаний в практической деятельности.

Образовательные учреждения также имеют вспомогательные службы, которые способствуют получению высококачественного образования.

...

### *7.2.1. Определение требований, связанных с услугой в образовательном учреждении*

Образовательные требования выражают как поведенческие характеристики соответствия академическим, профессиональным и социальным ожиданиям.

## *7.3. Проектирование и разработка*

### *7.3.1. Планирование проектирования и разработки в образовательном учреждении*

При проектировании и разработке (составлении) учебного плана образовательное учреждение должно сопоставить входы каждого процесса с выходами предыдущего процесса или уровнем компетентности.

Высшее руководство при проектировании и разработке образовательных процессов должно учитывать интересы обучающихся и других потребителей.

В процессе составления учебного плана необходимо учесть цель и продолжительность обучения.

Процедуры должны обеспечивать соответствие обучения установленным требованиям. Для некоторых учебных целей необходимо калиброванное оборудование.

Необходимо оценивать достижения студентов и результативность образовательного учреждения.

Оценка должна включать в себя потенциальные или фактически выполненные требования, для того чтобы определить:

как обучение помогает обучающимся повысить компетентность;

как могут быть удовлетворены новые требования;

какие дополнительные меры необходимо предпринимать для повышения результативности обучения;

как навыки, полученные в процессе обучения, соответствуют требованиям учебного плана.

Информация, полученная при оценке, может быть использована при анализе процесса обучения. Если невозможно применить экспериментальную валидацию обучения, используют анализ равнозначного процесса.

Отчет об анализе требований потребителей является входными данными для разработки процесса обучения, описания результатов оценки требований потребителя и формулировки целей для проектирования процессов.

Отчет об анализе требований потребителей должен содержать информацию:

о том, почему именно обучение выбрано средством повышения квалификации;

о любых различиях между требуемыми и приобретенными уровнями знаний, которым обучение должно удовлетворить;

о том, как эти различия могут быть сокращены или логически обоснованы при предоставлении образовательной услуги;

об идентификации целевой группы обучающихся;

об идентификации предупреждающих действий;

о любых изменениях в учебной деятельности, связанных с требованиями потребителей;

о соблюдении всех установленных требований безопасности и законодательных требований, даже если это не оговорено в контракте, спецификации на обучение или учебном плане.

### *7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки в образовательном учреждении*

Образовательное учреждение должно идентифицировать входные данные для проектирования и разработки (составления) учебных планов.

Они должны включать в себя:

данные об оценке результативности учебных материалов;

требования по аттестации, лицензированию или иные профессиональные требования;

данные исследований о способностях обучающихся;

требования к уровню компетентности преподавателей;

проекты учебных курсов;

уровень сложности разработки и наличие препятствий по поставленным целям.

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки в образовательном учреждении  
Выходные данные проектирования и разработки должны, по крайней мере, включать в себя следующее:

приобретенные знания и навыки;  
оценку выполненных работ по проектированию и разработке (например, по составлению учебного плана);  
соответствующие стратегии обучения;  
достоверные методы передачи знаний.

7.3.4. Анализ проекта и разработки в образовательном учреждении

В зависимости от сложности анализ проекта и разработки (например, составления учебного плана) проводят в одну или несколько стадий или планируют согласно 7.3.1. На каждой стадии участники должны анализировать результаты проектирования и разработки на предмет соответствия установленным требованиям (например, профилю образовательного учреждения, установленному уровню компетенции). Записи по сложным вопросам должны быть протоколированы.

Процесс анализа отчетов (аттестации и оценки) по проекту необходимо использовать для всех учебных проектов. Анализ должен проводиться рабочей группой, включающей в себя ответственных за проект, заинтересованные стороны, а также некоторых лиц, непосредственно не отвечающих за проект. Рабочая группа рассматривает отчеты по анализу проекта (учебного плана) и несет ответственность за оценку соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям.

Процесс проектирования должен быть оценен и, при необходимости, пересмотрен с позиций ожидаемых результатов обучения. Данный анализ должен быть основан на опыте успешных проектов и информации о дальнейшем развитии и этапах внедрения.

Процесс разработки должен быть документирован, а полученные данные должны быть использованы при дальнейших разработках. Документы могут быть разработаны по каждому этапу разработки или по всему процессу в целом. Описание процессов должно включать в себя последовательность шагов при разработке, вовлеченный персонал, анализ процессов, соответствующие критерии.

В документированную процедуру по проектированию и разработке должны быть включены отчет по разработке и/или контрольный вопросник, позволяющие обеспечить соответствие процесса обучения требованиям, установленным в проекте.

Процесс анализа обучения должен быть использован для всего обучения. Персонал, выполняющий анализ и ответственный за его контроль, должен быть идентифицирован. Критерии для приемки проекта и разработки должны быть определены в терминах, пригодных для использования в обучении, и могут включать в себя:

- a) одобрение правильности содержания одним или более специалистом по предмету, который(ые) не участвовал(и) в разработке обучения (например, учебного плана);
- b) одобрение текстов, иллюстраций и внешнего вида документации редакторами и специалистами по графике;
- c) одобрение проекта специалистами по технологии путем опытной проверки с привлечением целевой группы обучающихся разработанных процессов обучения и оценок и, при необходимости, пересмотр проекта на основании полученных результатов;
- d) проведение экспериментального обучения (по крайней мере одного курса) в среде, аналогичной той, в которой будет проводиться процесс обучения, с использованием запланированных в проекте вспомогательных материалов для обучающихся, а также процедур и вспомогательных материалов для подготовки преподавателей.

На стадии внедрения проекта образовательное учреждение должно описать процесс анализа и пересмотра разработки на основе накопленного предыдущего опыта, включая любые жалобы потребителей.

7.3.5. Верификация проекта и разработки в образовательном учреждении

Верификация проекта и разработки должна быть выполнена в соответствии с планом проектирования и разработки в один или несколько этапов. Эта деятельность может быть выполнена любыми специалистами образовательного учреждения, которые ранее не участвовали в верификации этого проекта и разработки, или привлеченными сторонними специалистами. Выходные данные этапа проектирования и разработки должны соответствовать входным данным разработки проекта.

7.3.6. Валидация проектирования и разработки в образовательном учреждении

Процесс валидации проводят для обеспечения того, что запланированные характеристики

предоставляемой образовательной услуги учтены в окончательных учебных планах или проектах программ.

Валидация должна быть выполнена на заключительных этапах проектирования и разработки. Принятыми методами валидации являются, среди прочих, пилотные проекты и аттестация.

#### 7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки в образовательном учреждении

Быстрое развитие знаний в современном мире приводит к периодическим изменениям учебных планов и анализу программ, который обычно заканчивается их пересмотром. Эти изменения должны быть идентифицированы, документированы, утверждены и доведены до персонала.

Пересмотр любой учебной дисциплины должен включать в себя оценку ее влияния на весь учебный план. Записи о пересмотре должны поддерживаться в рабочем состоянии.

...

#### 7.5.1. Управление производством и обслуживанием в образовательном учреждении

Высшее руководство (руководители, директора, деканы факультетов, проректоры, ректоры, вице-президенты, президенты) в сотрудничестве с преподавателями должны идентифицировать темы, предметы и методы обучения, которые должны быть согласованы с целями обучения.

Образовательное учреждение должно обеспечить управление процессами. Для этого образовательное учреждение должно определить процессы, являющиеся частью учебного процесса, такие как:

- отбор и зачисление обучающихся;
- составление учебных планов по различным предметам;
- разработка перечня курсов;
- распределение учебной нагрузки;
- обеспечение обучающихся методическими пособиями по работе в лабораториях и мастерских;
- распределение ресурсов, необходимых для проведения обучения вне территории образовательного учреждения;
- разработка учебных материалов по курсу;
- установление методов проверки академической успеваемости;
- распределение аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек и т.д.;
- обучение и консультирование по профессиональным направлениям.

Если условия договора требуют поддержки обучающихся после завершения ими программы обучения, образовательное учреждение должно определить, каким образом такая поддержка будет оказываться и как будет проводиться ее мониторинг.

Необходимо оценить пригодность, знания, навыки и способности абитуриентов для того, чтобы обучение было проведено на соответствующем уровне и в соответствующем темпе. Реклама, брошюры курса и другие издания, выпущенные образовательным учреждением, должны ясно описывать взаимосвязь предшествующего образования и опыта обучающихся с требованиями к обучению. Отсутствие определенных вступительных требований не освобождает образовательное учреждение от оценки индивидуальных потребностей обучающихся. Эта оценка позволяет учесть индивидуальные потребности обучающихся при разработке процесса обучения.

В образовательных учреждениях должна быть создана база данных для идентификации действующей системы обучения, которая может включать в себя:

- записи (отчеты) обучающихся по курсу;
- программу курса;
- список групп обучающихся;
- учебники и другие издания;
- список преподавателей;
- учебно-методические материалы;
- требуемые знания или опыт (что уместно).

#### 7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания в образовательном учреждении

Этот пункт должен быть применен при мониторинге и измерении образовательных услуг, если они не могут быть выполнены, как описано в 8.2.3.

Валидация процессов обучения должна включать в себя, по мере необходимости, валидацию:

- проектирования и разработки (составления) учебных планов или программ;
- оборудования и квалификации преподавателей;
- документов, подтверждающих успеваемость (например, зачетных книжек), и экзаменационных ведомостей;
- записей базы данных;

периодичности повторных валидаций.

### 7.5.3. Идентификация и прослеживаемость в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно обеспечить идентификацию и прослеживаемость используемой информации. Идентификация и прослеживаемость должны охватывать:

шифры учебных программ, курсов, специальностей;

записи по идентификации обучающихся;

расписание занятий;

учебники/материалы лекций (учебные материалы);

лабораторное оборудование;

договоры на научно-исследовательскую деятельность.

Данные текущего мониторинга и успеваемости обучающихся/групп должны быть идентифицированы и зарегистрированы.

...

### 7.5.5. Сохранение соответствия услуги в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно обеспечить сохранность учебной документации, такой как учебные планы и программы, печатные или электронные материалы (книги, курсовые учебные материалы, магнитные или оптические диски, компьютерные программы, файлы и т.д.).

Для целей преподавания или научно-исследовательских работ также можно сохранять вспомогательные материалы с учетом соблюдения срока годности, используемые для проведения учебных и экспериментальных процессов, включая, например, химикаты для лабораторий, сырье или полуфабрикаты для экспериментальных мастерских.

...

### 7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном учреждении

Для обеспечения соответствия измерений установленным требованиям, а также их надежности и пригодности система измерений должна быть валидирована.

В процессе обучения в соответствии с учебным планом должны быть выполнены мониторинг и измерения. Они могут охватывать темы и направления работ обучающихся, записи об оценке персонала, оценки конспектов учебных курсов, соблюдение преподавателями учебных планов и заключительные экзамены.

...

## 8. Измерение, анализ и улучшение

### 8.1. Общие положения в образовательных учреждениях

Образовательное учреждение должно установить процесс сбора информации, включая идентификацию ее источников. Данные должны быть использованы для обеспечения результативности процесса обучения. Например, контрольные карты, гистограммы, диаграммы Парето, анализ удовлетворенности потребителя и других идентифицированных заинтересованных сторон, методики преподавания, измерения данных, связанных с организационно-административной деятельностью, измерения переменных показателей, связанных с обучающимися, преподавательским составом, сотрудниками вспомогательных служб, и другие необходимые показатели, такие как ошибки, расходы, увольнения и выполнение работ обучающимися.

Процесс измерения для основных (образовательных) и вспомогательных процессов должен включать в себя следующие этапы:

принятие решения о значимости измерений для мониторинга;

наблюдение и проведение измерений качественных и/или количественных показателей;

преобразование полученной информации в знания.

### 8.2. Мониторинг и измерение

#### 8.2.1. Удовлетворенность потребителей в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно применять надежные методы для мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей. Тенденции показателей удовлетворенности потребителей, основанные на фактах (объективных свидетельствах), должны быть зарегистрированы.

Образовательное учреждение должно сообщать результаты анализа удовлетворенности потребителей заинтересованным сторонам через запланированные промежутки времени.

Примерами мониторинга и измерений удовлетворенности потребителей являются своевременные ответы на жалобы, анализ удовлетворенности потребителей об отношении к ним со стороны

административного персонала и преподавательского состава.

#### 8.2.2. Внутренние аудиты (проверки) в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно проводить внутренние аудиты, рассматривающие аспекты, связанные с предоставлением образовательных услуг, получением аккредитации и сертификации, несоответствиями, выявленными в процессе обучения, результативностью методов обучения, образовательными процессами и функционированием системы менеджмента качества. Отчет о внутреннем аудите должен быть документирован.

Примеры направлений внутреннего аудита:

- верификация полноты достижения образовательных целей;
- верификация достижения соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- верификация достаточности ресурсов для выполнения целей в области качества;
- записи о качестве, требуемые системой менеджмента качества;
- деятельность персонала образовательного учреждения, связанная с качеством;
- обеспечение знания, внедрения и поддержания в рабочем состоянии требований ИСО 9000.

#### 8.2.3. Мониторинг и измерение процессов в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно проводить измерения и мониторинг процессов управления и предоставления образовательных услуг. Измерения должны быть регулярными.

Примерами процессов, подлежащих мониторингу, могут быть следующие процессы (приведенный перечень может быть дополнен):

- управление регистрационными реестрами, оценками и аттестациями;
- управление записями;
- управление образовательными программами.

Образовательное учреждение должно описать методы, используемые для измерения процессов.

Примеры методов: метод сравнительного анализа, статистические методы и т.д.

#### 8.2.4. Мониторинг и измерение услуг в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно установить и использовать методы мониторинга результатов предоставления образовательных услуг для обеспечения установленных образовательных процессов. Для всех видов обучения должно проводиться измерение совершенствования выполнения учебного плана, включая процессы аттестации, например оценку, тестирование или экзамен.

Диапазон измерений может варьироваться от наблюдения отдельных характеристик до полного перечня экзаменов.

Результаты процесса аттестации должны быть зарегистрированы и использованы для демонстрации достижения запланированных целей по образовательным услугам.

#### 8.3. Управление несоответствующей услугой в образовательном учреждении

Области обнаружения несоответствия включают в себя (но не ограничены этим перечнем) учебные планы, работу преподавательского состава и обучающихся, материалы и услуги, предоставляемые образовательными учреждениями...

Несоответствующая услуга (продукция) может включать в себя образовательные программы, учебные планы, вспомогательные материалы или инструменты. Разрешающие и запрещающие документы на обучение по специальным программам должны быть зарегистрированными и ежегодно анализируемыми.

#### 8.4. Анализ данных в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно проводить сбор данных для анализа своей работы на соответствие требованиям системы менеджмента качества и образовательных процессов. Для анализа используются следующие данные:

- результаты анализа со стороны руководства;
- данные о профессорско-преподавательском и административном штате, а также обучающихся (например, о компетентности);
- требования к образовательным услугам;
- данные проектирования и разработки образовательной программы и учебного плана;
- данные о предоставлении образовательных услуг;
- результаты оценки поставщиков;
- результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- данные мониторинга и измерений в начале, во время и в конце процессов;

данные идентификации образовательных услуг;

данные о собственности потребителей;

результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;

данные по несоответствующим образовательным услугам.

Образовательное учреждение должно анализировать собранные данные и информацию, в том числе данные внутренних аудитов. При этом могут быть использованы следующие принятые методы анализа и решения проблем:

концептуальные диаграммы процесса;

диаграммы процесса;

графическое представление процесса;

статистические контрольные карты;

диаграммы Парето;

причинно-следственные диаграммы;

метод анализа видов и последствий потенциальных отказов (FMEA) и др.

Результаты выполненного анализа должны использоваться для постоянного улучшения деятельности путем применения корректирующих и предупреждающих действий.

Статистические методы могут быть применены в любой части системы менеджмента качества.

Результаты статистического анализа вариабельности измерений таких показателей, как показатели предоставления услуг, интенсивность отчисления обучающихся, отчеты о достижениях, удовлетворенность обучающихся и анализ тенденций, способствуют достижению эффективного управления процессами в системе менеджмента качества.

Учебные процессы имеют количественные и качественные характеристики. На результативность обучения также влияют количественные характеристики вне «классной комнаты». Данные некоторых из этих характеристик, например степень взаимодействия родителей или предпринимателей с образовательным учреждением, частота и серьезность инцидентов и несчастных случаев, должны быть частью процесса постоянного улучшения.

Примеры количественных характеристик обучения: время обучения, время простоя и работы обучающихся, интенсивность отчислений и увольнений, затраты, надежность и валидация экзаменационных оценок, число доступных мест для обучающихся (например, число бюджетных мест), интенсивность курсов по обмену обучающимися, время стажировок (переквалификации) на предприятиях, число учебников, вспомогательные ресурсы для обучения, присваиваемые ученые звания и научные степени.

Примеры качественных характеристик работы: вероятность появления, достижимость, безопасность, уважительность, быстрота реагирования, вежливость, комфорт, компетентность, надежность, репутация, полноценность, эстетика окружающей среды и гигиена.

Измерение и оценка во время обучения должны быть непрерывными и прямыми. Результативность не всегда известна, пока полученные знания и навыки не применены, но обучающийся должен быть уверен, что прогнозы успешного их применения выполнены с соответствующей статистической точностью.

Образовательные учреждения должны анализировать данные, полученные из различных источников, для оценки выполнения планов и целей обучения и идентифицировать области для улучшения. Они должны предусмотреть применение статистических методов для анализа данных, которые можно использовать при оценке и улучшении работы процессов и управлении ими.

## 8.5. Улучшение

### 8.5.1. Постоянное улучшение в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно стремиться к постоянному улучшению результативности своей системы менеджмента качества и образовательных процессов путем вовлечения всего персонала в идентификацию и установление задач для совершенствования в области их применения.

Для идентификации потенциальных улучшений используют соответствующие методы, которые основаны (но не ограничены) на методах анализа качества, при этом использующих информацию из таких источников, как:

внутренние оценки понимания персоналом образовательного учреждения политики в области качества;

достижение целей в области качества;

результаты работы;

входные данные, полученные от потребителей и других идентифицированных заинтересованных

сторон: родителей, представителей промышленности, правительства и общества. Процесс постоянного улучшения должен учитывать жалобы и замечания потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон, отчеты аудитов качества, сохранение и интенсивность темпов роста.

#### 8.5.2. Корректирующие действия в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно осуществлять корректирующие действия по идентифицированным в результате анализа причинам несоответствий и направлениям возможных улучшений. Корректирующее действие должно быть предпринято для устранения несоответствий, выявленных при осуществлении образовательных процессов, таких как:

- несоответствующая образовательная услуга;
- недостижение образовательных целей;
- отклонение от образовательных программ и планов обучения персонала;
- выходные данные анализа проекта, верификации, валидации и модификации проектирования и разработки образовательной услуги;
- высокая интенсивность отчислений и увольнений;
- жалобы потребителей и других идентифицированных заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- несоответствия, выявленные в процессе мониторинга и измерений образовательных процессов и услуг.

Установленные корректирующие действия должны быть применены для устранения причин идентифицированных несоответствий, которые выявлены в ходе анализа и для которых идентифицирован уровень риска.

Корректирующие действия должны быть зарегистрированы для обеспечения их выполнения.

В образовательном учреждении должна быть установлена процедура мониторинга корректирующих действий, включающая в себя анализ первичных причин, гарантирующая результативность корректирующих действий во избежание повтора несоответствия. Оценка должна быть проведена для идентификации первичных причин прежде, чем корректирующее действие предпринято.

#### 8.5.3. Предупреждающие действия в образовательном учреждении

Образовательное учреждение должно проводить предупреждающие действия, которые вытекают из анализа причин потенциальных несоответствий и возможностей улучшения системы менеджмента качества и образовательных процессов...

## Приложение 2

### ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

**эффективности работы государственных образовательных учреждений среднего профессионального образования, подведомственных Федеральному агентству по образованию (утверждены приказом Рособразования от 28 ноября 2008 года N 1764)**

N п/ п	Показатели	Критерии
1	2	3
1.	Образовательная деятельность	

1. 1.	Реализация основных образовательных программ среднего профессионального	Количество специальностей, по которым осуществляется подготовка специалистов в учреждении СПО.
	образования и дополнительных профессиональных программ	Доля специальностей, по которым осуществляется подготовка специалистов в образовательном учреждении СПО, специалисты по которым "дефицитны" на региональном рынке труда.
		Отношение количества обучающихся в образовательном учреждении СПО к предельному контингенту.
		Доля обучающихся за счет средств работодателей.
		Количество победителей и призеров всероссийских, международных и региональных олимпиад (1-3 места), конкурсов "Лучший по профессии" (первые места), спортивных соревнований (первые места).
		Отношение количества трудоустроенных выпускников в отчетный период (получивших направление на работу) к выпуску.
		Доля зарубежных студентов, обучающихся по договорам с физическими и юридическими лицами.
		Доля дополнительных профессиональных программ, по которым осуществляется подготовка и переподготовка специалистов в общем количестве профессиональных программ
1. 2.	Реализация программ технического,	Наличие программ дополнительного образования:
	художественного и физического развития	- кружки технического творчества;
	студентов	- спортивные секции;
		- кружки художественной самодеятельности;



		- военно-патриотические клубы.
		Среднегодовой контингент студентов, обучающихся по программам дополнительного образования:
		- за счет средств федерального бюджета;
		- за счет физических или юридических лиц
2.	Квалификация педагогических кадров	Доля преподавателей, работающих в данном учреждении на основной работе, с первой и высшей квалификационными категориями.
		Доля преподавателей, работающих в данном учреждении на основной работе, имеющих ученую степень.
		Доля преподавателей - членов авторских коллективов, опубликовавших учебники и учебные пособия с рецензиями уполномоченных Минобрнауки России организаций.
		Доля учебных подразделений учреждения СПО, обновляющих не реже двух раз в месяц собственный раздел на образовательном сайте УСПО
3.	Развитие и содержание материально-технической базы учреждения СПО за счет средств	Доля средств, направленных на развитие учреждения СПО (капремонт, капстроительство, учебное, учебно-лабораторное оборудование), полученных за счет средств от приносящей доход деятельности.
	федерального бюджета и внебюджетных источников	Доля средств, полученных от приносящей доход деятельности, направленных на развитие объектов социальной инфраструктуры (санаториев-профилакториев, спортивно-оздоровительных лагерей и баз отдыха).
		Отношение количества мест в лабораториях и мастерских, оборудованных современным технологическим оборудованием, применяемым в соответствующей осваиваемой студентом профессии (в том числе мультимедийных аудиторий, симуляторов, имитаторов), к общему количеству студентов.

		Количество обучающихся в расчете на 1 компьютер, имеющий выход в Интернет.
		Доля стоимости приобретенного учреждением СПО учебно-лабораторного оборудования в общей стоимости оборудования
4.	Финансовая и имущественная деятельность учреждения СПО	Отсутствие факторов нецелевого использования средств федерального бюджета УСПО, отраженных в извещении Минфина России "Об изменениях лимитов бюджетных обязательств (ЛБО)".
		Отсутствие на конец года остатка бюджетных средств на лицевом счете учреждения (за исключением средств от сдачи в аренду имущества учреждения).
		Наличие всех необходимых правоустанавливающих документов, оформленных в установленном порядке на все объекты недвижимости и земельные участки учреждения
5.	Уровень исполнительской дисциплины	Своевременное выполнение учреждением решений Правительства Российской Федерации, Минобрнауки России, Рособразования, Рособрнадзора.
		Отсутствие у руководителя учреждения СПО неснятого дисциплинарного взыскания.
		Соблюдение установленных сроков сдачи отчетности
6.	Отсутствие нарушений законодательства Российской Федерации в деятельности учреждения СПО	Отсутствие нарушений, выявленных при проведении проверок Генеральной прокуратурой Российской Федерации, Счетной палатой Российской Федерации, другими федеральными органами исполнительной власти, уполномоченными на проведение мероприятий по контролю (надзору), отсутствие вынесенных судами Российской Федерации частных постановлений, определений о наложении штрафов, обращений других органов власти, организаций и граждан, свидетельствующих о нарушении законодательства Российской Федерации.
		Отсутствие нарушений правил техники безопасности, повлекших причинение тяжкого вреда здоровью или смертельный исход
7.	Повышение социального статуса студентов и	Рост заработной платы основного персонала по сравнению с прошлым финансовым годом за счет всех источников

	сотрудников	финансирования, в том числе за счет средств, полученных от приносящей доход деятельности.
		Дополнительное пенсионное обеспечение, страховая деятельность, оказание материальной помощи.
		Обеспеченность иногородних студентов общежитием (в процентах от общего числа студентов, не проживающих постоянно в городе, в котором располагается ссуз) УСПО - победителя или номинанта конкурса на лучшее общежитие.
		Наличие коллективного договора между администрацией и работниками образовательного учреждения.
		Наличие управляющего совета с участием представителей работодателей (органа, реализующего государственно-общественный характер управления УСПО).

---

[1]Burke J.C., Modarresi Sh. To keep or not to keep performance funding // Journal of higher education. 2000. V. 71. No 4. P. 432-453.