

**А.Н. ШКРЕБКО, профессор,
проректор по учебной
и воспитательной работе
И.В. ИВАНОВА, доцент,
начальник учебно-методического
управления**

Системный подход к внутреннему контролю качества образования

Одним из условий развития современного образования является постоянное совершенствование качества образовательной деятельности. Повышение требований государства и общества к уровню подготовки специалистов, кардинальное реформирование законодательства, усиление регламентирующих и контролирующих функций государства требуют внедрения и развития систем управления качеством образования в образовательных организациях. В статье описывается опыт системного подхода к решению данной проблемы в Ярославской государственной медицинской академии. Система внутреннего контроля качества образования является одной из составляющих системы менеджмента качества и обеспечивается деятельностью Службы качества ЯГМА. Внутренний контроль качества образования осуществляется по нескольким направлениям: контроль качества управления образовательной деятельностью, контроль требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей образовательных услуг, контроль качества образовательных программ, подготовки, организации и реализации образовательной деятельности, научных исследований, внеучебной деятельности студентов, контроль ресурсного обеспечения основных процессов. Часть указанных направлений описывается в статье.

Ключевые слова: качество образования, управление качеством, система менеджмента качества, СМК, контроль качества, системный подход, процессный подход, рейтинговые принципы оценивания

Постоянное совершенствование качества образовательной деятельности является одним из главных направлений развития высшего образования [1]. В соответствии с законом «Об образовании в Российской Федерации», качество образования – это «комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». В условиях существенного повышения требований государства и общества к подготовке специалистов, ради-

кального реформирования законодательной базы, усиления регламентирующих и контролирующих функций государства обеспечение необходимого уровня качества образования требует от образовательных организаций наличия координированных систем оценки и управления качеством образовательного процесса и его ресурсного обеспечения [2; 3].

В Ярославской государственной медицинской академии внутренний контроль качества образования осуществляется в рамках функционирования системы менеджмента качества (СМК), основная цель которой – внедрение и развитие полноценно функционирующей системы управления и обеспечения качества, отвечающей современным потребностям и ориентированной на перспективы развития академии. Для организации эффективной работы и разви-

тия СМК в вузе начиная с 2006 г. функционируют специализированные структуры, в настоящее время объединенные в службу качества.

Структура службы качества

На сегодняшний день служба качества представляет собой многоуровневую и многофункциональную систему, интегрированную во все сферы деятельности академии. В структуре службы качества выделены три уровня: стратегического управления, оперативного управления и координации, решения оперативных задач (рис. 1).

Стратегическое управление осуществляет представительный орган – Координационный совет по качеству под председательством ректора. В состав совета входят проректоры, деканы и руководители струк-

турных подразделений. Назначен представитель руководства по качеству – проректор по учебной и воспитательной работе, на которого возложена ответственность за развитие и совершенствование СМК академии.

Оперативное управление и координацию деятельности службы качества осуществляет помощник ректора по менеджменту качества. Задачей данного уровня является разработка тактических решений, направленных на реализацию стратегии развития СМК и координацию работы задействованных подразделений.

Решение оперативных задач по развитию и совершенствованию СМК осуществляют отдел менеджмента качества, уполномоченные по качеству на кафедрах и в административных подразделениях, внут-

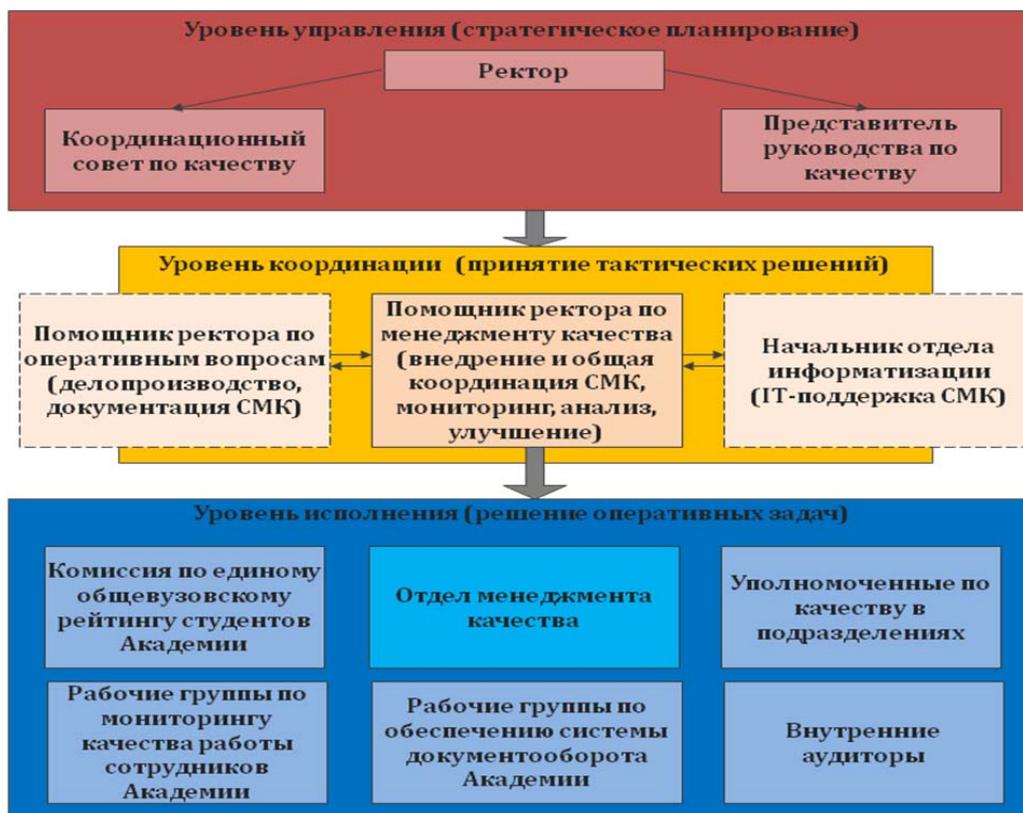


Рис. 1. Структура службы качества

ренные аудиторы, а также постоянно и временно действующие рабочие группы и комиссии по разработке актуальных направлений развития СМК (по рейтингу студентов, по мониторингу качества деятельности сотрудников, по обеспечению электронного документооборота и т.д.). С позиции интеграции СМК в образовательную деятельность важную роль играют службы уполномоченных по качеству и внутренних аудиторов. В настоящее время уполномоченные по качеству назначены во всех административных подразделениях и на всех кафедрах. Главными критериями отбора при их назначении являются знание основных направлений деятельности подразделения (кафедры) и наличие сертификата менеджера по качеству. Как правило, уполномоченными по качеству в административных подразделениях являются заместители руководителей, на кафедрах – заведующие учебными частями кафедр. Уполномоченные по качеству, имеющие максимальные показатели результативности работы, проходят обучение по программе «Внутренний аудит». В настоящее время служба внутренних аудиторов состоит из 40 человек, включая 30 представителей профессорско-преподавательского состава (из них 25 являются кандидатами и трое – докторами наук). Оценка деятельности уполномоченных по качеству и внутренних аудиторов проводится на основании специально разработанных критериев эффективности; по результатам оценки назначаются стимулирующие выплаты.

Направления внутреннего контроля качества образования

Внутренний контроль качества образовательной деятельности академии осуществляется службой качества в соответствии с общими принципами построения системы менеджмента качества. В рамках реализации данного подхода вся деятельность вуза представлена в виде процессов. Определена последовательность процессов, необхо-

димых для оптимального функционирования, развития и совершенствования системы, установлена их последовательность и взаимодействие. Определены критерии и методы, гарантирующие эффективное выполнение процессов и управление ими, наличие ресурсов и информации, нужных для поддержания работоспособности процессов и их мониторинга. Проводится наблюдение, измерение и анализ процессов, по результатам которого осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Основными процессами являются «Образовательная деятельность», «Научная деятельность» и «Воспитательная и внеучебная деятельность», то есть все главные направления работы академии, напрямую или опосредованно связанные с образовательным процессом. *Процессы управления* включают систему взаимосвязанных действий по стратегическому планированию, установлению политики и целей академии, обеспечению связи и взаимодействия между процессами, доступности необходимых ресурсов. К процессам управления также отнесены процессы «Анализ СМК» со стороны руководства и обязательные процедуры управления СМК («Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты», «Управление несоответствиями», «Корректирующие и предупреждающие действия»). *К поддерживающим процессам* относятся: «Управление персоналом», «Управление инфраструктурой и производственной средой», «Управление закупками», «Информационно-технологическое обеспечение», «Библиотечно-информационное обеспечение», «Медицинская деятельность», «Финансовое обеспечение».

Внутренний контроль качества образовательной деятельности осуществляется по следующим направлениям:

- контроль эффективности управления образовательной деятельностью;

- контроль требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей образовательных услуг;
- контроль качества образовательных программ;
- контроль качества подготовки абитуриентов;
- контроль качества подготовки и организации образовательного процесса;
- контроль качества реализации образовательного процесса;
- контроль качества научной, воспитательной и внеучебной деятельности;
- контроль качества ресурсного обеспечения образовательного процесса.

Контроль эффективности управления образовательной деятельностью

Контроль проводится ежегодно и направлен на оценку результативности управления, выявление возможных несоответствий и оценку возможностей для улучшения. В качестве критериев результативности рассматриваются:

- качественные и количественные показатели достижения целей в области качества;
- свидетельства выполнения рекоменда-

ций по улучшению СМК со стороны сертифицирующего органа;

- свидетельства устранения несоответствий и выполнения рекомендаций по улучшению СМК со стороны внутренних аудиторов.

В качестве входных данных для анализа используются:

- текущая информация о процессах образовательной деятельности (отчеты о работе подразделений, отчеты службы качества, отчеты по мониторингу направленной деятельности и достижению показателей деятельности, определенных перспективным планом развития академии);
- информация об изменениях внешней и внутренней среды (результаты отчетов по SWOT-анализу от подразделений и сводному SWOT-анализу на уровне академии);
- результаты анализа обратной связи вуза с потребителями (результаты анкетирования студентов, выпускников, абитуриентов, сотрудников академии);
- результаты внешних аудитов, проводимых сертифицирующими органами, и других процедур контроля, проводимых сторонними организациями;
- результаты внутренних аудитов;



- текущая информация об управлении несоответствиями, выполнении корректирующих и предупреждающих действий (отчеты службы качества по управлению несоответствиями, выполнению корректирующих и предупреждающих действий).

По результатам мониторинга делается заключение о необходимости внесения изменений в структуру или функциональную составляющую механизмов управления.

Контроль требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей образовательных услуг

При оценке требований и удовлетворенности заинтересованных сторон используются следующие методы:

- анализ требований нормативных документов (с учетом изменений в законодательстве, регламентирующем деятельность академии);
- анализ результатов внешних мониторинговых исследований (социологических опросов, официальной информации от учредителя, анализа конкурентной среды другими организациями и т.д.);
- проведение и анализ результатов собственных мониторинговых исследований и анализ их результатов.

Ведущее место среди мониторинговых исследований занимает проводимое на постоянной основе анкетирование различных категорий внешних и внутренних потребителей. На постоянной основе проводится анкетирование выпускников и работодателей – по вопросам удовлетворенности качеством полученного образования, абитуриентов – по вопросам, связанным с поступлением в академию и работой приемной комиссии, обучающихся – по вопросам удовлетворенности качеством образовательного процесса, в том числе практической подготовки, внеучебной работы, адаптации к обучению и т.д.

Информация, полученная в ходе мониторинга, используется для оптимизации

образовательного процесса, планирования и проведения корректирующих и предупреждающих действий.

Контроль качества образовательного процесса, научной, воспитательной и внеучебной деятельности

Система контроля качества подготовки обучающихся по программам высшего образования (включая программы ординатуры, интернатуры и аспирантуры), среднего профессионального образования, а также дополнительного профессионального образования строится по общей схеме, включающей: текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую (государственную итоговую) аттестацию выпускников. Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний по всем дисциплинам образовательных программ разрабатываются на кафедрах, участвующих в преподавании соответствующих дисциплин, и доводятся до сведения обучающихся в течение первого месяца обучения.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующих образовательных программ создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Для организации самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся разрабатываются дистанционные курсы контроля, доступные с сервера академии. Студенты имеют возможность изучать размещенный на нем теоретический материал, проходить тренировочное тестирование по каждой теме, выполнять индивидуальные задания, участвовать в обсуждении изучаемых вопросов в форумах и чатах.

В 2010–2014 гг. сформирован общий электронный фонд оценочных средств для контроля остаточных знаний студентов, включающий задания в тестовой форме по всем дисциплинам, преподавание которых

осуществляется в соответствии с учебными планами. Материалы предоставляют широкие возможности для проведения междисциплинарных экзаменов в тестовой форме (возможно как бланковое, так и компьютерное тестирование), в первую очередь – для ежегодного итогового междисциплинарного тестирования по дисциплинам предшествующего учебного года.

В течение многих лет контроль качества образовательного процесса по программам высшего образования (специалитет) осуществляется в вузе в соответствии с рейтинговыми принципами оценивания [4]. С 2010 г. в академии введены единые правила построения рейтинговой оценки учебных достижений студентов по дисциплинам. основополагающим документом, определяющим функционирование рейтинга на кафедрах, является «Положение о рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов ЯГМА». При этом каждая кафедра самостоятельно разрабатывает методику формирования рейтинговой оценки, соблюдая следующие принципы, общие для всех кафедр.

- Программа изучения каждой дисциплины разделяется на модули.
- Выделяются три формы контроля:
 - текущий (проводится в ходе освоения программы каждого модуля);
 - рубежный (проводится как контрольная процедура по результатам освоения программы каждого модуля);
 - заключительный – по итогам изучения дисциплины (промежуточная аттестация – экзамен или зачет).

• Все студенты в течение учебного года должны иметь одинаковое число «точек текущего и рубежного контроля». Единые правила проведения контрольных процедур (число и характер форм, методов и способов контроля), установленные кафедрой,

обязательны для выполнения всеми ее преподавателями кафедры.

- Максимальное число баллов, которое может получить студент за текущий, рубежный и итоговый контроль, определяется кафедрой. При этом соотношение суммы баллов за текущий и рубежный контроль к сумме баллов за заключительный контроль (экзамен, зачет) должно составлять

- 80% к 20% ($\pm 5\%$), если изучение дисциплины завершается зачетом,
- 60% к 40% ($\pm 5\%$), если изучение дисциплины завершается экзаменом.

- Удельный вес рубежного контроля должен составлять не менее 50% от общей суммы баллов за текущий и рубежный контроль.

• Минимальное количество проходных баллов за рубежный контроль определяется кафедрой и должно составлять не менее 60% от максимально возможных. Если количество баллов меньше проходного, то рубежный контроль подлежит обязательной передаче. Баллы в данном случае начисляются с понижающим коэффициентом, который определяется кафедрой и должен составлять не более 10%.

- Устанавливается единый порядок заполнения документации: рейтинговые баллы за все элементы контроля должны вноситься преподавателем, осуществляю-



щим контроль, в «Журналы занятий» утвержденной формы, непосредственно при начислении баллов.

- Устанавливается единый порядок расчета коэффициента учебных достижений (успешности) студента по дисциплине (отношение суммы баллов, набранных студентом за все элементы текущего, рубежного и итогового контроля, к максимальной итоговой сумме).

- Устанавливается единый порядок перевода коэффициентов учебных достижений (успешности) студентов по дисциплине в аттестационную оценку. По дисциплинам, изучение которых завершается зачетом, оценка «зачтено» выставляется при значениях коэффициента успешности 0,60 и выше. По дисциплинам, изучение которых завершается экзаменом, оценка «удовлетворительно» выставляется при значениях коэффициента успешности от 0,60 до 0,73, оценка «хорошо» – при значениях от 0,74 до 0,90, оценка «отлично» – при значениях 0,91 и выше.

В рамках мониторинга учебных достижений студентов в Академии ЯГМА введена система электронной регистрации показателей успеваемости с заполнением электронных форм аттестационных (экзаменационных) ведомостей и их передачей в деканаты посредством внутренней системы электронного документооборота.

С 2012 г. рейтинг учебных достижений студентов рассматривается как одна из составляющих общего факультетского рейтинга – интегральной характеристики достижений обучающихся при освоении основных образовательных программ по соответствующим направлениям подготовки (специальностям), позволяющей оценить уровень общекультурных и профессиональных компетенций, сформированных у студентов в процессе обучения. Факультетский рейтинг студента состоит из трех компонентов: рейтинга учебных достижений, рейтинга научно-исследовательской работы и рейтинга внеучебной деятельности.

Рейтинг учебных достижений студента отражает степень успешности студента при освоении дисциплин учебных циклов и разделов образовательных программ. Он формируется в течение всего периода обучения по накопительному принципу и вычисляется ежегодно по итогам обучения на каждом курсе. Вычисление рейтинга производится путем суммирования коэффициентов учебных достижений (успешности) по дисциплинам, изучение которых было завершено в соответствующем учебном году, с учетом их трудоемкости, а также показателей успешности студента по результатам ежегодного междисциплинарного тестирования остаточных знаний.

Рейтинг научно-исследовательской работы студента отражает степень и результативность его участия в научных исследованиях и разработках, а также уровень общекультурных и профессиональных компетенций, сформированных у студента в процессе научно-исследовательской работы. Формирование ежегодного рейтинга научно-исследовательской работы производится путем суммирования баллов, характеризующих степень и результативность участия студента в работе научных обществ, в научных мероприятиях разного уровня (конкурсах, конференциях, съездах, олимпиадах), в подготовке научных публикаций, интеллектуальных разработок.

Рейтинг внеучебной деятельности студента отражает степень и результативность его участия в мероприятиях общественной, культурно-творческой и спортивной направленности, а также уровень общекультурных компетенций, сформированных у него в процессе обучения. Формирование ежегодного рейтинга внеучебной деятельности производится путем суммирования баллов, характеризующих степень и результативность участия студента в студенческом самоуправлении, в мероприятиях по пропаганде здорового образа жизни и профилактике девиантных

форм поведения, в волонтерской деятельности, в гражданско-патриотических, спортивных, художественных, творческих, культурно-массовых мероприятиях, в информационно-техническом обеспечении учебной и внеучебной деятельности академии.

Вычисление итоговых показателей факультетского рейтинга студентов производится ежегодно путем компьютерной обработки результатов; показатели факультетского рейтинга используются для обоснования морального и материального поощрения студентов.

Заключение

Представленные данные могут рассматриваться как пример системного подхода к внутреннему контролю качества образования в медицинской образовательной организации за счет интеграции управленческих решений СМК в организацию образовательной деятельности. Необходимо отметить, что накопленный опыт позволяет нам с уверенностью констатировать удобство и перспективность выбранного подхода, его соответствие современным требованиям законодательства, а также возможность обеспечения развития и



постоянного улучшения качества образования.

Литература

1. Аниськина Н.Н., Громова Л.А., Тимченко В.В., Трапцын С.Ю. Управление развитием вуза на основе системы менеджмента качества: Науч.-метод. пособие. СПб.: Книжный дом, 2008. 160 с.
2. Григораши О.В. Повышение эффективности управления качеством образовательного процесса // Высшее образование в России. 2013. № 1. С. 72–78.
3. Шестаков О.И. Маркетинговый подход к управлению качеством образования в современном вузе // Высшее образование в России. 2013. № 2. С. 108–114.
4. Шмонин Л.Ф., Шкробко А.Н., Иванова И.В., Углов Е.С. Рейтинговая оценка качества подготовки выпускников вуза // Высшее образование в России. 2012. № 1. С. 25–30.

Авторы:

ШКРЕБКО Александр Николаевич – д-р мед. наук, профессор, проректор по учебной и воспитательной работе, Ярославская государственная медицинская академия, anshkrebko@mail.ru

ИВАНОВА Инна Викторовна – д-р мед. наук, доцент, начальник учебно-методического управления, помощник ректора по менеджменту качества, Ярославская государственная медицинская академия, alasel@yma.ac.ru

SHKREBKO A.N., IVANOVA I.V. SYSTEM APPROACH TO INTERNAL QUALITY EDUCATION CONTROL

Abstract. One of the main conditions of modern education development is continuous improvement of educational quality management. Raising of state and society requirements to specialists' education, cardinal law reforms and strengthening of state governing and control functions necessitate educational quality management implementation and development. The article describes the experience of system approach to the problem at Yaroslavl State Medical Academy. Internal quality education control system at Yaroslavl State Medical Academy is a part of common quality management system, which is working under supervise of Academy Quality Management Service. Internal quality education control is carried out in several directions: control of educational management efficiency, control of requirements and satisfaction of internal and external customers, control of educational programs, control of preparation, organization and realization of educational process, students' research and extracurricular activities and resources supply of main processes. Some of these processes are described in the article.

Keywords: education quality, quality management system, QMS, control, system approach, process approach, assessment principles

References

1. Aniskina N.N., Gromova L.A., Timchenko V.V., Trapitsyn S.Yu. (2008) *Upravlenie razvitiem vuza na osnove sistemy menedzhmenta kachestva: Nauch.-metod. posobie* [Management of university development on the base of quality management system]. St. Petersburg: Knizhnyy dom Publ., 160 p.
2. Grigorash O.V. (2013) [Increasing the management efficiency of educational process]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 1, pp. 72-78. (In Russ., abstract in Eng.)
3. Shestak O.I. (2013) [Marketing approach to education quality management at modern university]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 3, pp. 108-114. (In Russ., abstract in Eng.)
4. Shmonin L.F., Shkrebko A.N., Ivanova I.V., Uglov E.S. (2012) [Rating estimation of graduates' educational level]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 1, pp. 25-30. (In Russ., abstract in Eng.)

Authors:

SHKREBKO Alexander N. – Dr. Sci. (Medicine), Prof., Pro-rector, Yaroslavl' State Medical Academy, Yaroslavl', Russia, anshkrebko@mail.ru

IVANOVA Inna V. – Dr. Sci. (Medicine), Assoc. Prof., Head of educational-methodical management department, rector adviser, Yaroslavl' State Medical Academy, Yaroslavl', Russia, alasel@yma.ac.ru

