

Система менеджмента качества как инструмент совершенствования деятельности университета (опыт Тверского государственного университета)



А. В. Белоцерковский,
Тверской государственный
университет
a.belotserkovsky@tversu.ru



Л. В. Кожитов,
Национальный
исследовательский
технологический университет
«МИСиС»
kozitov@misis.ru



И. А. Каплунов,
Тверской государственный
университет
ivan.kaplunov@tversu.ru



Л. Н. Скаковская,
Тверской государственный
университет
education@tversu.ru



Л. А. Катаускайте,
Тверской государственный
университет
tvukla@yandex.ru



В. Г. Бебенин,
Тверской государственный
университет

В статье представлен опыт Тверского государственного университета по формированию системы менеджмента качества (СМК). Приводится информация об основных этапах создания системы качества, формировании организационной структуры, разработке основной документации СМК. Рассматриваются практические аспекты управления качеством образования в вузе и формирование внутренней системы мониторинга и оценки качества образования. Представлены достижения Тверского государственного университета по совершенствованию системы менеджмента качества.

Ключевые слова: гарантии качества, оценка качества образования, система менеджмента качества, мониторинг.

Одной из задач модернизации образования России в рамках реализации Болонской декларации является внедрение в вузах внутренних систем и механизмов гарантии качества образования с участием студентов, преподавателей и внешних экспертов. В Берлинском коммюнике, подписанном в сентябре 2003 г., подчеркивалось: «Качество высшего образования лежит в основе построения Европейского пространства высшего образования».

При этом гарантировать качество образования должны учреждения образования, государственные структуры и специализированные агентства, национально-признанные (уполномоченные) для выполнения этой задачи [1]. То есть, ответственность за качество, в первую очередь, должна лежать на самом высшем учебном заведении и это должно являться основой системы гарантии качества на национальном уровне.

Как показывает отечественный и международный опыт, разработка и формирование системы менеджмента качества является эффективным механизмом упорядочения деятельности любой организации. Система менеджмента качества является средством для достижения и целей, и политики в области качества, дает уверенность потребителям услуг образовательной организации в ее способности проводить научно-исследовательскую, методическую деятельность, оказывать образовательные и другие услуги высокого качества, т. е. в соответствии с установленными требованиями заинтересованных сторон. Система качества ориентирована на постоянное совершенствование деятельности вуза. Наличие и функционирование в вузах систем менеджмента качества позволяет гарантированно обеспечивать качество подготовки выпускников, эффективно распоряжаться ресурсами, сокращать затраты на многие виды деятельности.

Вопросам организации инновационной деятельности в вузах на этапе модернизации высшего образования, а также разработки систем менеджмента качества вуза, оценки качества образования посвящены многочисленные исследования отечественных и зарубежных ученых. Так, в коллективной монографии Л. В. Кожитова, С. Г. Емельянова и др. [2] рассматриваются тенденции и стратегия развития вузов, традиционные и новые типы университетов, принципы создания и опыт внедрения системы менеджмента качества вуза, позволяющей готовить конкурентоспособных специалистов для российского и мирового рынка труда. В статье В. П. Соловьева [3] анализируются аспекты создания систем оценки и мониторинга качества образования, представлен опыт проектирования системы управления, ориентированной на достижение качества образования выпускников вузов, в том числе с учетом результатов мониторинга и контроля обучаемых.

В коллективной монографии [4] изложены теоретико-методологические основы управления качеством образования в высшем учебном заведении и практические аспекты управления качеством образования на примере нескольких вузов.

Согласно стандарту ГОСТ Р ISO 9000, система менеджмента качества является частью системы менеджмента организации, которая направлена на достижение результатов, в соответствии с целями в области качества, чтобы удовлетворять потребности, ожидания и требования заинтересованных сторон [53].

В Тверском государственном университете (ТвГУ) накоплен существенный опыт по формированию и совершенствованию системы менеджмента качества. Анализ основных элементов СМК ТвГУ был представлен в ряде статей [6–8].

Разработка и внедрение системы менеджмента качества подготовки специалистов ведется в ТвГУ с 2002 г. В октябре на заседании научно-методического совета был рассмотрен вопрос «О создании в университете системы менеджмента качества, основанной на международных стандартах ИСО серии 9000» (протокол № 1 от 16.10.2002 г.). На начальных этапах формирования СМК было проведено обучение

руководства и сотрудников вопросам управления качеством. С целью определения направлений совершенствования системы менеджмента качества в период с 2004 по 2009 гг. вуз ежегодно проводил самооценку своей деятельности в области управления качеством подготовки выпускников, участвуя в конкурсе Федеральной службы по надзору в сфере образования «Системы обеспечения качества подготовки специалистов». Работа по формированию системы менеджмента качества в ТвГУ велась по следующим направлениям: создание организационной структуры СМК и ее совершенствование; обучение сотрудников вуза вопросам менеджмента качества; разработка и внедрение документации СМК; развитие системы внутреннего мониторинга качества деятельности университета.

Методологическая основа СМК ТвГУ

Первым шагом при построении СМК является выбор модели, на основе которой она будет строиться. СМК может строиться:

- на основе требований, сформулированных в международных стандартах ИСО серии 9000;
- с применением принципов модели всеобщего менеджмента качества TQM (Total Quality Management);
- на основе Национальных моделей качества (модель Премии правительства РФ в области качества; модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM));
- на основе стандартов и рекомендаций гарантии качества в высшем образовании на территории Европы Европейской ассоциации гарантии качества высшего образования (ENQA);
- на основе моделей совершенства (в том числе модели конкурса Минобрнауки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов»).

Методологической основой системы менеджмента качества ТвГУ являются международные стандарты ИСО серии 9000. Требования стандартов ИСО предназначены для всех организаций независимо от вида, размера и поставляемой продукции. С целью всестороннего анализа и совершенствования СМК Тверской государственной академии использовал также модель конкурса Минобрнауки РФ и Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» и модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM).

Организационная структура СМК ТвГУ

В 1996 г. в университете создаются лаборатория по проблемам качества подготовки специалистов и рейтинговой технологии обучения (приказ № 47-О от 9.02.1996 г.) и лаборатория социологических исследований (ныне социально-политических исследований, приказ № 310-О от 6.09.1996 г.).

В 2001 г. по инициативе проректора по учебно-воспитательной работе при учебно-методическом управлении начинает функционировать отдел мони-

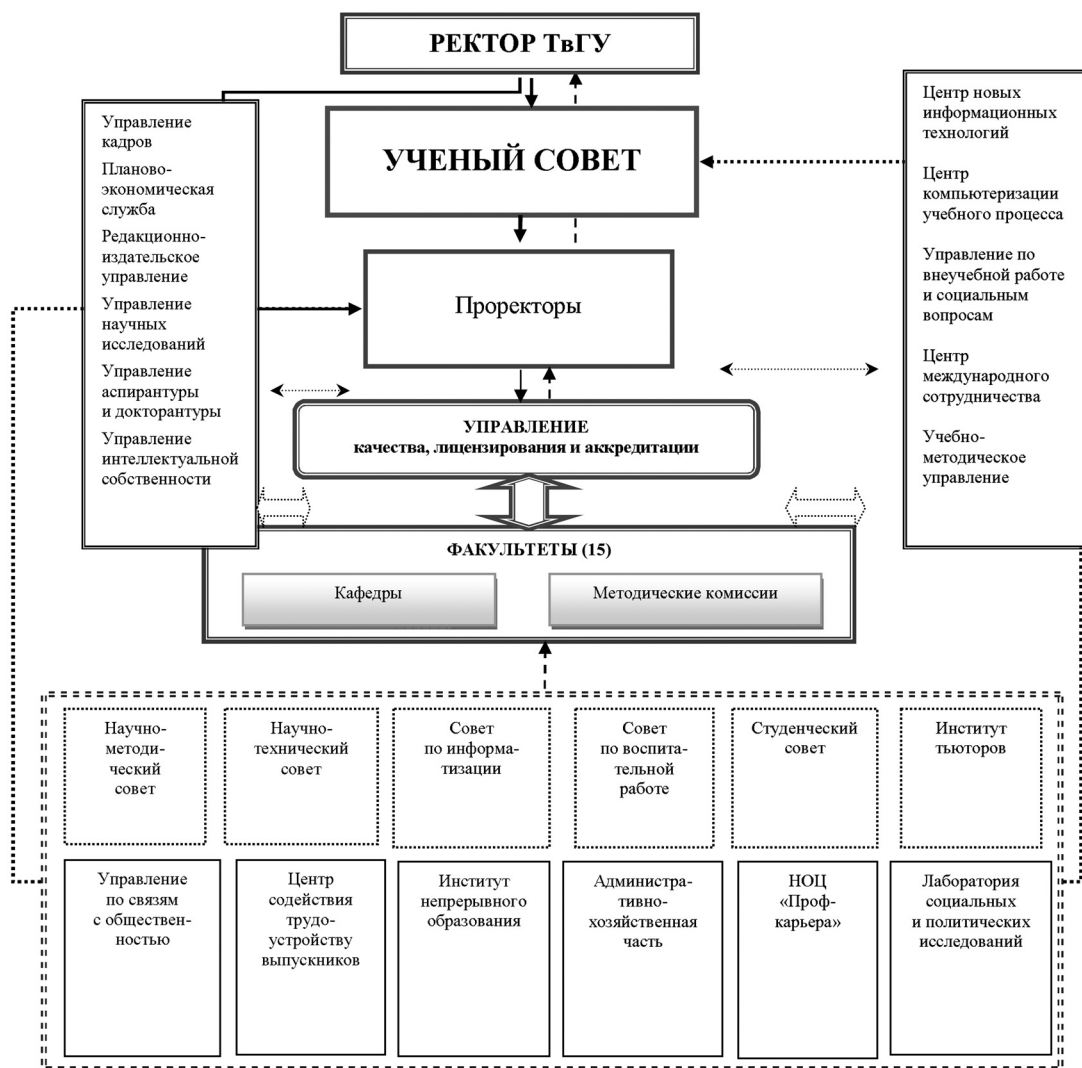


Рис. 1. Организационная структура системы менеджмента качества ТвГУ

торинга качества подготовки специалистов (приказ № 611-О от 5.10.2001 г.).

В 2008 г. проведена реорганизация организационной структуры системы качества ТвГУ (рис. 1). По решению ученого совета университета на основе лаборатории по проблемам качества подготовки специалистов и рейтинговой технологии обучения было создано управление качества, лицензирования и аккредитации (приказ № 1026-О от 9.10.2008 г.).

Управление качества, лицензирования и аккредитации — это структурное подразделение Тверского государственного университета, основной целью деятельности которого является организационное и научно-методическое сопровождение развития и совершенствования системы качества вуза, процедур лицензирования и аккредитации университета и образовательных программ.

В структуру управления качества, лицензирования и аккредитации входят два отдела:

- отдел мониторинга и аудита;
- отдел лицензирования и аккредитации.

Функции между отделами управления качества, лицензирования и аккредитации распределяются следующим образом.

Функциями отдела мониторинга и аудита являются:

- Реализация систем сбора, обработки, хранения и распространения информации о состоянии системы качества университета.
- Подготовка аналитических справок по вопросам состояния системы качества.
- Обеспечение инструктивно-методического сопровождения системы мониторинга.
- Формирование баз данных мониторинга качества деятельности университета.
- Организация и проведение внутреннего аудита качества деятельности структурных подразделений ТвГУ.

Функциями отдела лицензирования и аккредитации являются:

- Организация работ по подготовке университета к успешному прохождению государственной аккредитации, общественной аккредитации, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ.
- Разработка и апробация показателей и индикаторов состояния и эффективности функционирования элементов системы качества университета.

Документация системы менеджмента качества ТвГУ

Особенностью формирования SMK на основе международных стандартов ИСО 9000 является то, что система обязательно должна быть документально оформлена.

К настоящему времени в ТвГУ разработана следующая документация SMK:

1. Концепция по обеспечению качества подготовки выпускников Тверского государственного университета (принята на заседании ученого совета ТвГУ 27.06.2012 г.).
2. Политика ТвГУ в области качества (принята на заседании ученого совета ТвГУ 27.06.2012 г.).
3. РК 01 Руководство по качеству.
4. СТО 4.2.01 Стандарт организации. Управление документацией.
5. СТО 4.2.02 Стандарт организации. Управление записями.
6. СТО 8.2.01 Стандарт организации. Управление внутренними аудитами.
7. СТО 8.3.01 Управление несоответствующей продукцией.
8. СТО 8.5.01 Управление корректирующими и предупреждающими действиями.
9. Положение о модульно-рейтинговой технологии обучения и оценке качества учебной работы студентов Тверского государственного университета (принято на заседании ученого совета ТвГУ 26.05.2010 г.).
10. Положение о ректорском контроле знаний студентов (принято на заседании НМС, протокол от 15.04.2009 г. №3; утверждено ректором 21.04.2009 г.).
11. Положение о рейтинговой системе оценки деятельности факультетов и кафедр Тверского государственного университета (принято на заседании ученого совета ТвГУ 24.12.2008 г.).
12. Положение об организации и проведении конкурса по оценке качества основных образовательных программ (принято на заседании ученого совета ТвГУ 21.09.2010 г.).
13. Положение о рейтинговой оценке деятельности профессорско-преподавательского состава Тверского государственного университета (принято на заседании ученого совета ТвГУ 27.06.2012 г.).
14. Положение об организации и проведении анкетирования студентов по оценке удовлетворенности работой преподавателей Тверского государственного университета (принято на заседании ученого совета ТвГУ 27.06.2012 г.).

Внутренняя система мониторинга и оценки качества образования ТвГУ

Согласно стандартам ГОСТ ISO 9000, один из восьми принципов менеджмента качества — постоянное улучшение [6]. С целью совершенствования деятельности необходимо проводить мониторинговые исследования для определения областей для совершенствования деятельности.

Мониторинг является основой управленческих решений. Результаты мониторинга должны использоваться вузом для непрерывного улучшения своей деятельности и совершенствования системы менеджмента качества. Управлять можно только тем, что поддается измерению. Система мониторинга должна включать механизмы отслеживания текущих и перспективных потребностей всех групп потребителей (студентов, сотрудников, работодателей). Вуз (его структурные подразделения) должен контролировать информацию об удовлетворенности /неудовлетворенности своих внешних и внутренних потребителей. Такой контроль рассматривается как один из важнейших источников для оценки работы SMK, ее результативности и эффективности.

В связи с этим, особое внимание в вузе уделяется созданию внутривузовской системы оценки качества образования и мониторинга за его состоянием. Система мониторинга в ТвГУ включает планирование мониторинга, проведение мониторинга (сбор информации), анализ результатов мониторинга (определение областей для совершенствования), принятие управленческих решений с целью совершенствования деятельности на основе полученных данных (рис. 2).

Система оценки качества образования и мониторинга за его состоянием в Тверском государственном университете включает периодическую оценку и анализ:

- состояния системы менеджмента качества;
- качества подготовки студентов по учебным дисциплинам;
- качества основных профессиональных образовательных программ высшего образования;
- удовлетворенности студентов уровнем преподавания учебных дисциплин;
- результативности деятельности профессорско-преподавательского состава;
- удовлетворенности обучающихся качеством учебной и внеучебной работы;



Рис. 2. Схема внутренней системы оценки качества образования и мониторинга за его состоянием в ТвГУ

- удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников.

Сбор и анализ информации в ТвГУ осуществляет отдел мониторинга и аудита управления качества, лицензирования и аккредитации, лаборатория социально-политических исследований, Психологическая служба. В качестве основных способов сбора информации используются методы прикладной социологии, анкетный опрос, тестирование.

Результаты мониторинга используются руководством вуза для непрерывного улучшения и совершенствования деятельности университета.

Оценка состояния и эффективности системы менеджмента качества ТвГУ

В качестве базовых моделей совершенствования деятельности вуза в области качества определены модель конкурса Минобрнауки РФ и Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» и модель делового совершенства Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM).

Внешняя оценка эффективности системы менеджмента качества университета осуществляется в ТвГУ с 2004 г. по критериям конкурса Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». Модель конкурса, предложенная Рособнадзором, является основным инструментом улучшения деятельности вузов в области обеспечения гарантий качества. Анализ результатов участия в конкурсе, внешней экспертной оценки материалов отчета, позволяет университету совершенствовать свою деятельность, а также позиционировать себя как вуз, активно внедряющий современные методы и инструменты менеджмента качества. В 2008 г. ТвГУ стал дипломантом конкурса, а в 2009 — лауреатом конкурса.

В 2009–2010 гг. в университете была проведена также оценка соответствия деятельности ТвГУ по критериям модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) для уровня «Признанное совершенство» (приказ от 18.03.2009 г. № 169-О «О проведении оценки соответствия деятельности университета по критериям модели Европейского фонда

по менеджменту качества (EFQM) для уровня «Признанное совершенство»).

По результатам экспертизы Тверской государственной университет стал обладателем сертификата Европейского фонда по менеджменту качества о соответствии деятельности уровню «Признанное совершенство» категории 5 звезд (рис. 3). Сертификат EFQM подтверждает успехи организации в управлении качеством деятельности и является всемирно признаваемым свидетельством высоких достижений организации и соответствия ее управления критериям Модели EFQM. ТвГУ получил право использования соответствующего логотипа EFQM и включен в реестр успешных организаций EFQM-ВОК, который размещается на официальном сайте Национальной партнерской организации EFQM — Всероссийской организации качества <http://www.efqm-rus.ru>.

В декабре 2011 г. ТвГУ прошел сертификацию в Торгово-промышленной палате РФ, подтвердив гарантированный уровень подготовки студентов, повышения квалификации и предоставления образовательных услуг (Свидетельство о сертификации ФГБОУ ВПО «Тверской государственной университет», рег. № 250, 13.01.2012 г., г. Москва) — рис. 3.

В 2013 г. Тверской государственной университет прошел сертификацию системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001–2011 в органе по сертификации системы добровольной сертификации «Технопрогресс». Вузу выдан сертификат соответствия № СДС.ТП.СМ. 02758-13 применительно к предоставлению услуг в сфере общего, высшего профессионального и дополнительного образования сроком действия до 25 февраля 2016 г. и разрешение на применение знака соответствия системы добровольной сертификации «Технопрогресс» (рис. 3, 4).

Оценка качества подготовки студентов

С 2003 г. в ТвГУ введена и функционирует модульно-рейтинговая технология обучения и оценки качества учебной работы студентов. Целью рейтинговой технологии обучения и оценки качества учебной работы студентов является осуществление текущего анализа качества усвоения студентами программного



Сертификат Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) о соответствии деятельности ТвГУ модели EFQM уровню «Признанное совершенство» категории «5 звезд» (Брюссель, 2010 г.)



Сертификат соответствия требованиям ГОСТ ИСО 9000-2011 № СДС.ТП.СМ. 02758-13 (Москва, 2013 г.)



Свидетельство о сертификации ТвГУ (Торгово-промышленная палата Российской Федерации, Москва, 2012 г.)

Рис. 3. Сертификаты системы менеджмента качества ТвГУ



Рис. 4. Разрешение на применение знака соответствия системы добровольной сертификации «ТехноПрогресс»

материала и оперативного внесения необходимых корректив в содержание и организацию учебного процесса.

Внешняя оценка уровня подготовки студентов по учебным дисциплинам в части соответствия требованиям государственного образовательного стандарта осуществляется в ТвГУ с 2005 г. в рамках регулярного участия в эксперименте Национального аккредитационного агентства в сфере образования «Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования» (ФЭПО). Успешные результаты участия подтверждаются Сертификатами качества (рис. 5).

Университет также активно использует систему «Интернет-тренажеры в сфере образования», представляющую собой программный комплекс, в основу которого положены оригинальная методика оценки знаний, умений, навыков студентов и целенаправленная тренировка обучающихся в процессе многократного повторного решения тестовых заданий.

Также в вузе создана и эффективно функционирует система мониторинга удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников (проводится ежегодно Региональным центром содействия трудоустройству выпускников вузов в рамках Дня карьеры).

Оценка качества образовательных программ

В 2010 г. в ТвГУ разработано Положение об организации и проведении конкурса по оценке качества основных образовательных программ. Целью конкурса является активизация и стимулирование руководителей основных профессиональных образовательных программ и профессорско-преподавательского состава

к поиску современных методов обеспечения качества подготовки выпускников, совершенствования управления качеством образования, повышения эффективности учебного процесса.

Задачами конкурса являются:

- стимулирование и активизация деятельности факультетов, кафедр и профессорско-преподавательского состава по обеспечению качества подготовки специалистов по основным образовательным программам, реализуемым в вузе;
- совершенствование структуры подготовки специалистов по реализуемым в университете основным образовательным программам;
- обеспечение эффективности осуществления учебного процесса и управления им;
- совершенствование отношений и коммуникаций между кафедрами и отдельными преподавателями, вовлеченными в процесс подготовки студентов по ООП;
- содействие в развитии внутривузовской системы управления качеством подготовки выпускников и обеспечения качества образовательного процесса.

Организационно-методическое и техническое обеспечение конкурса осуществляет управление качества, лицензирования и аккредитации университета. Конкурс проводится один раз в год. Для организации и проведения конкурса создается конкурсная комиссия, состав которой определяется приказом ректора. Конкурсная комиссия осуществляет разработку критериев оценки качества основных образовательных программ, методики их расчета; установление пороговых значений для определения победителей конкурса; подведение итогов конкурса.

Для оценки качества образовательных программ выделены следующие показатели:

- средний балл студентов, принятых по результатам ЕГЭ;
- число абитуриентов, поступивших по результатам олимпиад;
- число совместных образовательных программ с зарубежными университетами;
- трудоустройство выпускников;
- доля иностранных студентов;
- доля студентов, направленных на обучение и стажировки в иностранные вузы;
- число курсов на иностранных языках;
- число ППС, работающих на штатной основе;



Рис. 5. Сертификат качества №192 от 01.07.2013 г.

- доля преподавателей – представителей работодателей;
- доля ППС с учеными степенями и званиями;
- число преподавателей, ученых с высокими научными индексами;
- суммарный индекс Хирша преподавателей, реализующих ООП;
- объем НИОКР в расчете на одного научно-педагогического работника;
- издание учебников, учебных пособий;
- обеспеченность образовательной программы печатными и электронными учебными изданиями.

Итоги конкурса по оценке качества основных образовательных программ подводятся на заседании ученого совета университета в сентябре. Результатом оценки качества ООП являются значение интегрального показателя оценки и рейтинг ООП (ее место соответственно среди остальных ООП). Для расчета значения интегрального показателя оценки качества образовательных программ и рейтинга ООП методическим центром компьютеризации учебного процесса разработано программное обеспечение.

Результаты оценки качества ООП являются основой для принятия администрацией университета решений, направленных на поддержку и стимулирование деятельности активно работающих коллективов. Руководителям ООП, победивших в конкурсе, вручается диплом I, II, III степени и денежное вознаграждение. Размер денежного вознаграждения устанавливается приказом ректора.

Также вуз является участником Всероссийского проекта «Лучшие образовательные программы инновационной России». В 2013 г. по результатам внешней экспертной оценки в рамках Всероссийского проекта «Лучшие образовательные программы инновационной России» высоко оценены экспертами три программы Тверского государственного университета из более чем 30000 образовательных программ, реализуемых в вузах Российской Федерации: 010300.62 Фундаментальная информатика и информационные технологии; 022000.62 Экология и природопользование; 080100.62 Экономика (профиль: Финансы и кредит). В 2014 г. в число лучших образовательных программ, реализуемых образовательными организациями России, вошли семь программ высшего образования ТвГУ: 02.03.01 «Математика и компьютерные науки», 02.03.02 «Фундаментальная информатика и информационные технологии», 04.03.01 «Химия», 04.05.01 «Фундаментальная и прикладная химия», 05.03.06 «Экология и природопользование», 38.03.01 «Экономика», 45.03.01 «Лингвистика».

В ноябре 2013 г. Ассоциацией классических университетов России (АКУР) в университете была успешно проведена профессионально-общественная аккредитация образовательных программ по направлениям «Психология», «Социология», «Менеджмент».

В декабре 2013 г. университетом были успешно подготовлены и сданы в Рособрнадзор документы на аккредитацию образовательных программ среднего общего образования и высшего образования по направлению 260202.62 «Технология хлеба, кондитерских и макаронных изделий». По результатам проведенной

экспертизы качества содержания и подготовки выпускников получены положительные экспертные заключения аккредитационной комиссии. В соответствии с приказом Рособрнадзора от 01.04.2014 г. № 365 «О переоформлении свидетельства о государственной аккредитации ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет» университету переоформлено приложение к свидетельству об аккредитации по уровню общего образования и по аккредитуемой укрупненной группе специальностей.

Оценка удовлетворенности студентов уровнем преподавания учебных дисциплин

В 2011 г. в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) в Тверском государственном университете введена оценка качества работы профессорско-преподавательского состава. Методом оценки является опрос студентов факультетов по анкете «Преподаватель глазами студентов».

Порядок организации и проведения анкетирования студентов Тверского государственного университета по оценке удовлетворенности работой преподавателей регламентируется Положением об организации и проведении анкетирования студентов по оценке удовлетворенности работой преподавателей Тверского государственного университета (принято на заседании ученого совета ТвГУ 27.06.2012 г.; введено приказом ректора от 16.06.2012 г. № 20-О). Организационно-методическое сопровождение анкетирования осуществляется управлением качества, лицензирования и аккредитации. Информационно-технологическое сопровождение осуществляется отделом Интернет-технологий ОЦНИТ.

Анкетирование студентов по оценке удовлетворенности работой преподавателей проводится два раза в учебном году в начале каждого семестра. Оценка удовлетворенности студентов работой преподавателей проводится в форме компьютерного анкетирования в онлайн-режиме по анкете «Преподаватель глазами студентов». Анкетирование проводится анонимно. Для проведения анкетирования студентов по оценке удовлетворенности работой преподавателей используется специализированное программное обеспечение, которое размещается на сайте Тверского государственного университета <http://university.tversu.ru>.

Технология анкетирования студентов включает следующие этапы:

- Формирование плана анкетирования, включающего список образовательных программ и перечень учебных дисциплин. Формирование плана анкетирования осуществляется на основании учебных планов по основным образовательным программам очной формы обучения.
- Формирование списка студентов – участников анкетирования.
- Составление списков преподавателей, проводивших занятия в предыдущем семестре. Обязательным условием включения фамилии преподавателя в список является полное завершения курса преподаваемой им дисциплины.

- Формирование графика анкетирования студентов университета.
- Организация рабочих мест в вузе для проведения анкетирования.
- Проведение анкетирования студентов. Во время анкетирования в компьютерных классах могут находиться организатор анкетирования в вузе (из числа сотрудников управления качества, лицензирования и аккредитации), технический работник компьютерного класса и студенты.
- Анализ результатов анкетирования и формирование отчета о результатах анкетирования студентов.

Результаты анкетирования рассматриваются и утверждаются на заседании ученого совета университета. Результаты оценки удовлетворенности студентов работой преподавателей являются основой для принятия администрацией университета решений, направленных на поддержку и стимулирование деятельности результативно работающих преподавателей и руководителей основных образовательных программ.

Оценка результативности деятельности профессорско-преподавательского состава ТвГУ

Также в 2012 г. в Тверском государственном университете была разработана и введена рейтинговая оценка деятельности профессорско-преподавательского состава. Порядок рейтинговой оценки деятельности профессорско-преподавательского состава регламентируется Положением о рейтинговой оценке деятельности профессорско-преподавательского состава Тверского государственного университета (принято на заседании ученого совета ТвГУ 27.06.2012 г.; введено приказом ректора № 20-О от 29.06.2012 г.).

Рейтинговая оценка проводится с целью активизации и стимулирования профессорско-преподавательского состава университета к поиску современных методов обеспечения качества подготовки обучающихся и выпускников, совершенствования управления качеством образования, повышения эффективности научной, учебной, воспитательной работы и учебного процесса в целом, обеспечения объективного анализа работы всех преподавателей университета.

Итоги рейтинговой оценки деятельности профессорско-преподавательского состава университета подводятся на заседании Ученого совета университета. Результаты рейтинговой оценки деятельности профессорско-преподавательского состава университета являются основой для принятия администрацией университета решений, направленных на поддержку и стимулирование деятельности активно работающих преподавателей.

Расчет рейтинговой оценки деятельности профессорско-преподавательского состава университета осуществляется с помощью разработанной и апробированной Методическим центром компьютеризации учебного процесса ТвГУ автоматизированной системы.

Система предназначена для получения актуально текущего рейтинга и использования его результатов для обоснованного принятия управленческих решений

в области кадровой политики. Программа позволяет в реальном времени осуществлять оценку деятельности преподавателей с использованием максимально объективных и проверяемых критериев.

Основные принципы построения системы:

- Выбор критериев, используемых при расчете рейтинга преподавателей, определяется приоритетными задачами университета, а также контрольными показателями деятельности, которые учитываются при составлении различных рейтингов вузов.
- Использование максимально объективных и проверяемых показателей по основным формам деятельности преподавателей.
- Возможность гибкой настройки и адаптации системы — изменение перечня показателей, правил учета и весовых коэффициентов в зависимости от изменения целей и задач университета в целом.
- Автоматизация подготовки, ввода и обработки исходной информации.
- Возможность «обратной связи» и обоснованной корректировки исходных данных.
- Представление результатов рейтинговой оценки во внутренней корпоративной сети университета.

Все критерии непосредственно связаны с направлениями деятельности преподавателя — учебно-методическая работа, научно-исследовательская деятельность, научно-организационная деятельность (конференции) и экономическая деятельность (привлечение средств из внешних источников на проведение научных исследований). В системе учтены как статистические показатели, характеризующие квалификацию преподавателя и накопленный им за все время работы потенциал, так и динамические, учитывающие его профессиональную деятельность за учетный период. Количественные баллы для каждого критерия установлены исходя из важности и трудоемкости работы, а также весомости критерия с точки зрения выполнения контрольных показателей деятельности университета.

Результативность деятельности ТвГУ

Эффективное функционирование системы менеджмента качества позволяет университету совершенствовать свою деятельность по всем направлениям. Так, за период с 2008 по 2014 гг. показатели деятельности университета существенно улучшились. Комплексный анализ результатов деятельности вуза, внешние оценки и отзывы на результаты работы вуза подтверждают его передовые позиции среди вузов Тверской области и Центрального федерального округа.

Значения показателей мониторинга эффективности деятельности Тверского государственного университета существенно превышают пороговые значения (табл. 1, рис. 6). Также наблюдается положительная динамика по основным показателям мониторинга эффективности за последние 3 года.

По результатам ежегодного мониторинга эффективности деятельности, проводимого Минобрнауки РФ, в 2012 и 2013 гг. Тверской государственный университет был признан эффективной образовательной организацией.

Позиции ТвГУ по основным показателям мониторинга эффективности в сравнении с пороговыми значениями показателей

№	Наименование показателя	Значение показателя вуза			Пороговое значение
		2011 г.	2012 г.	2013 г.	
1	<i>Образовательная деятельность.</i> Средний балл студентов, принятых по результатам ЕГЭ на обучение по очной форме по программам подготовки бакалавров и специалистов за счет средств соответствующих бюджетов бюджетной системы РФ и с оплатой стоимости затрат на обучение физическими или юридическими лицами, в баллах	59,8	61,9	65,9	60
2	<i>Научно-исследовательская деятельность.</i> Объем НИОКР в расчете на одного научно-педагогического работника, в тыс. руб.	89,9	229,9	170,6	50
3	<i>Международная деятельность.</i> Удельный вес численности иностранных студентов, обучающихся по ООП ВПО, в общем числе студентов (приведенный контингент), в %	0,009	2,9	3,0	1
4	<i>Финансово-экономическая деятельность.</i> Доходы вуза из всех источников в расчете на одного НПП, в тыс. руб.	1407,6	2034,9	2046,5	1100
5	<i>Инфраструктура.</i> Общая площадь учебно-научных помещений в расчете на одного студента (приведенного контингента), имеющихся у вуза на праве собственности и закрепленных за вузом на праве оперативного управления, в м ²	7,8	8,1	8,3	11

Одним из критериев успешности деятельности вузов является востребованность выпускников, в связи с чем основной задачей образовательных организаций высшего образования является трудоустройство молодежи в соответствии с полученной специальностью или квалификацией. В 2013 г. улучшились все показатели трудоустройства выпускников ТвГУ. Так, доля выпускников, трудоустроенных в соответствии с полученным образованием, составила 70% от количества всех трудоустроенных (против 67% в 2012 г.). Процент нетрудоустроенных выпускников снизился и составил 3,6%, тогда как в 2012 г. этот показатель составлял 4,3%. Удельный вес выпускников очной формы обучения, обратившихся за содействием в поиске подходящей работы и признанных безработными, составил 2,42%. Общая статистика трудоустройства выпускников очной формы обучения 2013 г. свидетельствует о высокой востребованности на рынке труда молодых специалистов с дипломом Тверского государственного университета.

Анализ современного состояния университета позволяет выделить как достижения, так и области, в которых требуется дальнейшее совершенствование.

Сильные стороны ТвГУ сформировались за счет потенциала, накопленного в предыдущие десятилетия:

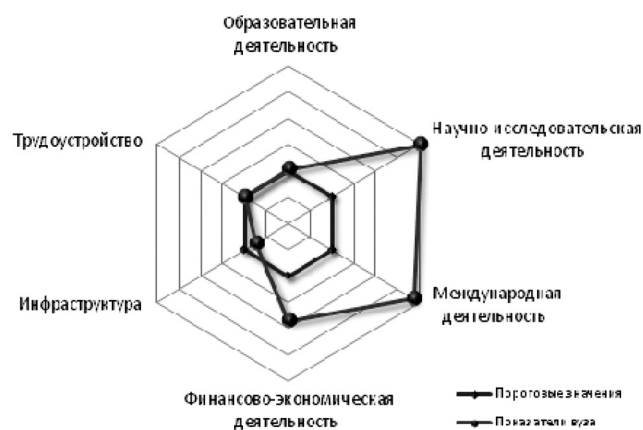


Рис. 6. Позиции ТвГУ по основным показателям мониторинга эффективности в сравнении с пороговыми значениями показателей

1. Сформирован творческий профессорско-преподавательский состав и научно-технический потенциал ТвГУ.
2. Создана учебно-методическая, научная и воспитательная база профессионального образования.
3. Открыт ряд новых специальностей, направлений подготовки, научных школ и новых научных направлений в ТвГУ.
4. Заложены основы интеграции ТвГУ с ведущими отечественными и зарубежными организациями и университетскими комплексами.
5. В ТвГУ разработан и реализован ряд инновационных проектов в области информационно-коммуникационных образовательных технологий, проведен подготовительный этап по внедрению в учебный процесс университета электронных технологий и элементов дистанционного обучения, функционирует Межвузовский центр компьютеризации учебного процесса.

Области для совершенствования деятельности ТвГУ:

1. Неполное соответствие системы профессионального образования в ТвГУ структуре потребностей рынка труда.
2. Недостаточное развитие системы непрерывного профессионального образования.
3. Недостаточная интеграция высшего профессионального образования с научно-исследовательской деятельностью.
4. Низкая образовательная и социальная мобильность студентов.
5. Частично устаревшая материально-техническая и информационная база.
6. Неполное соответствие уровня профессиональной компетентности кадрового состава ТвГУ современным требованиям.
7. Несовершенство системы взаимодействия с администрацией области, региональным рынком труда в плане подготовки по новым научно-инновационным направлениям.

В качестве основных в 2014 г. поставлены следующие задачи по дальнейшему развитию университета:

1. Расширение спектра направлений образовательных программ.
 2. Расширение экспорта образовательных услуг.
 3. Развитие материально-технической базы научных исследований.
 4. Совершенствование системы стимулирования преподавателей, сотрудников и подразделений за повышение научных показателей с учетом новых аккредитационных требований.
 5. Создание и внедрение результатов интеллектуальной деятельности в научный и образовательный процесс университета путем расширения поощрительных механизмов.
 6. Развитие и поддержание материально-технической базы университета в соответствии с целями и задачами образовательной, научной, инновационной, социальной, хозяйственной деятельности.
3. В. П. Соловьев. Система управления, ориентированная на достижение качества образования выпускников вузов//Высшее образование сегодня, № 2, 2014.
 4. А. В. Белоцерковский, Л. В. Кожитов, И. А. Каплунов, Л. А. Катаускайте, М. Г. Балыхин, А. А. Лиев. Управление качеством образования в вузе. Тверь: ООО «Тверской печатный двор», 2013.
 5. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. <http://docs.cntd.ru/document/1200093424>.
 6. А. В. Белоцерковский. Качество образования: заметки на полях//Аккредитация в образовании, № 7, 2011.
 7. Л. Н. Скаковская, Л. А. Катаускайте. Формирование и оценка системы менеджмента качества в Тверском государственном университете//Оценка качества образования как конкурентное преимущество вуза и повышение конкурентоспособности выпускников на рынке труда: материалы регион. науч.-практ. конф. Тверь: ТГТУ, 2009.
 8. Л. А. Катаускайте. Система менеджмента качества//Высшее образование в России, № 3. М.: Московский государственный университет печати, 2010.

Таким образом, анализ результатов внутренней системы мониторинга вуза, внешней оценки вуза, позволяет университету совершенствовать свою деятельность, а также позиционировать себя как вуз, активно внедряющий современные методы и инструменты менеджмента качества. Анализ результатов мониторинга позволяет вузу своевременно корректировать деятельность по оказанию образовательных услуг и принимать меры по предупреждению потенциальных несоответствий.

Список использованных источников

1. Г. Н. Мотова, В. Г. Наводнов. Экспертиза качества образования: европейский подход. М.: Национальное аккредитационное агентство в сфере образования, 2008.
2. Л. В. Кожитов, С. Г. Емельянов и др. Инновации в образовании: монография. Курск: Юго-Западный государственный университет, 2010.

Quality management system as a tool for improvement university activities (experience of Tver State University)

L. V. Kozhitov, National University of Science and Technology «MISIS» (MISIS); **A. V. Belotserkovskiy**, **V. G. Bebenin**, **I. A. Kaplunov**, **L. N. Skakovskaya**, **L. A. Katauskayte**, Tver State University.

The article presents the experience of Tver State University to build a quality management systems (QMS). Provides information on the major stages of creating a quality system, the formation of the organizational structure, the development of basic QMS documentation. We consider the practical aspects of quality management formation and the formation of the internal system of monitoring and of quality assurance, the achievements of Tver State University to improve the quality management systems.

Keywords: quality assurance, formation quality assessment, formation quality management; quality management systems, monitoring.