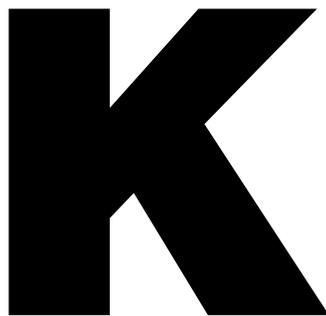


Разработка модели зрелости процессов образовательного учреждения

Описываются предпосылки разработки модели зрелости процессов образовательного учреждения на основе европейских стандартов гарантий качества высшего образования. Представлена модель системы гарантии качества, основанная на стандартах и рекомендациях ENQA и на понятии «зрелость процессов», описаны уровни зрелости процессов, проект стандарта на системы гарантии качества образования, разработанного на основе модели зрелости процессов



В.В. Азарьева

директор Центра менеджмента качества в образовании, доцент кафедры ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)» (СПбГЭТУ «ЛЭТИ»), Санкт-Петербург, канд. техн. наук

С.А. Степанов

декан факультета экономики и менеджмента, заведующий кафедрой менеджмента и систем качества СПбГЭТУ «ЛЭТИ», Санкт-Петербург, SStepanov@mail.eltech.ru, канд. техн. наук

В.В. Яценко

доцент кафедры менеджмента и систем качества СПбГЭТУ «ЛЭТИ», Санкт-Петербург, канд. техн. наук

Качество высшего образования является краеугольным камнем в создании общеевропейского образовательного пространства в рамках Болонского процесса. Страны-участницы этого процесса, к которым с 2003 года относится и Россия, берут на себя обязательство поддерживать дальнейшее развитие систем гарантии качества образования на уровне каждого вуза, а также на национальном и европейском уровнях.

При этом понятие «качество образования» охватывает преподавание, научно-исследовательскую работу, управление образовательным учреждением, способность образовательного учреждения удовлетворять потребности студентов и предоставлять обществу дополнительные услуги.

Согласно Берлинскому коммюнике от 19 сентября 2003 года национальные системы гарантии качества образования должны обеспечивать:

- ▶ определение ответственности организаций и институтов, участвующих в образовательном процессе;
- ▶ оценку программ вузов, в том числе внутреннюю оценку, внешние отзывы, оценку со стороны студентов и опубликованные данные по этому вопросу;
- ▶ аккредитацию, сертификацию и другие подобные процедуры;
- ▶ свидетельства международного сотрудничества в области создания и оценки качества образования.

В соответствии с этим документом Европейская ассоциация гарантий качества высшего образования (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) разработала стандарты и рекомендации по гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the

European Higher Education Area, ESG ENQA) [1].

В 2009 году Еврокомиссия констатировала необходимость создания инфраструктуры гарантирования качества образования и повсеместное распространение документов ENQA, которые содержат как стандарты и рекомендации для внутренней и внешней гарантии качества образования, так и стандарты для аккредитационных агентств.

Если говорить о внутренней гарантии качества образования, то она обеспечивается за счет внедрения в образовательных учреждениях систем менеджмента качества (или систем качества) и регулярного проведения самооценки на основе тех или иных моделей менеджмента качества (модель Европейского фонда по менеджменту качества; модель, положенная в основу международных стандартов ISO серии 9000 и др.) [2]. Это позволяет перенести ответственность за качество и оценку качества туда, где она должна быть, — в образовательное учреждение, и приводит к существенной экономии материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы.

Говоря о внешней гарантии качества образования, следует подчеркнуть, что в соответствии с решениями Евросоюза по созданию системы оценки качества образования, в Российской Федерации ведутся работы по общественно-профессиональной аккредитации образовательных программ, сертификации выпускников образовательных учреждений и общественной оценке систем качества образовательных учреждений на институциональном уровне.

В международной практике оценка систем качества образовательных

ключевые слова

образование, система гарантии качества, модель зрелости процессов

учреждений и входящих в нее процессов происходит путем оценки уровня развития или зрелости этих процессов. Такой подход обоснован трудоемкостью создания систем качества, пониманием того, что сразу и быстро построить эффективную систему качества организации невозможно. Примерами подобных подходов к оценке систем качества могут служить:

- ▶ международный стандарт качества в отрасли создания программных средств СММІ (The Capability Maturity Model Integration — модель зрелости процессов создания программного обеспечения, или эволюционная модель развития способности компании разрабатывать качественное программное обеспечение). Модель имеет пять уровней зрелости;

- ▶ JIS/TR Q 0005:2005 Системы менеджмента качества — Руководящие указания по устойчивому росту. Японская модель устойчивого роста, имеющая пять уровней зрелости организации;

- ▶ многочисленные зарубежные публикации, в частности Resolving The Process Paradox (Quality Progress, march 2001), в которой автор статьи, Роберт Гарднер, известный специалист в области качества, рассматривает модель зрелости процессов, имеющую шесть уровней зрелости.

Подобный подход можно использовать и при оценке систем качества образовательных учреждений, учитывая при этом стандарты и рекомендации ENQA, которые являются основой для построения национальных систем гарантий качества образования [3]. Таким образом, разработка модели зрелости процессов образовательного учреждения на основе европейских стандартов по гарантиям качества образования является сегодня актуальной.

Модель зрелости процессов образовательного учреждения

Разработка модели зрелости направлена на снятие противоречия между общим подходом, принятым в Стандартах и рекоменда-

циях ENQA, и техническими аспектами оценки систем гарантии качества.

Общий подход, сформулированный в указанных документах, обусловлен следующими положениями:

- ▶ стандарты и рекомендации ENQA должны получить широкий отклик большинства стран на государственном уровне;

- ▶ документы ENQA разработаны для европейских вузов и агентств по гарантии качества без привязки к их структуре, функциям, размерам и государственной системе, в которой они действуют;

- ▶ включение конкретных процедур в Стандарты и рекомендации ENQA невозможно, так как эти процедуры, разработанные вузами и агентствами, являются важными компонентами их автономии.

Технические аспекты систем гарантии качества проявляются в том, что документы ENQA «признают первостепенную значимость национальных систем высшего образования и важность автономии вузов и агентств по гарантии качества внутри этих национальных систем, а также особые требования различных предметных областей».

Эти обстоятельства обуславливают потребность в создании нормативной базы, которая:

- ▶ имела бы единый европейский формат, гармонизированный с требованиями Стандартов и рекомендаций ENQA;

- ▶ имела бы статус национальной модели, используемой агентствами для добровольной оценки систем гарантии качества образовательных учреждений;

- ▶ помогала бы образовательным учреждениям развивать процессы от начального уровня регламентации до уровня зрелости, гарантирующего качество образования;

- ▶ была бы гармонизирована со стандартами серии ISO 9000 для обеспечения возможностей дальнейшего развития ранее сертифицированных вузами систем качества до уровня, гарантирующего качество и отвечающего требованиям ENQA;

- ▶ использовала бы терминологию стандартов серии ISO 9000.

Применение процессного подхода позволит путем своевременного вмешательства предотвратить на ранних этапах образовательной деятельности ее нежелательные результаты и их последствия. В этом случае реализуется принцип гарантии качества образовательной деятельности.

Создание подобных систем гарантии качества, работающих по принципу предотвращения несоответствий, требует от образовательного учреждения значительных ресурсов и времени. Поэтому необходимо использовать принцип зрелости процессов системы гарантии качества и как следствие зрелости самих систем.

Предлагаемая модель системы гарантии качества, основанная на Стандартах и рекомендациях ENQA и понятии «зрелость процессов» (рис. 1), показывает, что сами заинтересованные стороны, включая потребителей, играют существенную роль при определении их требований, а также при измерении их удовлетворенности. Данная модель охватывает все основные требования стандартов ENQA, не детализируя их.

В соответствии с этой моделью система качества (СК) образовательного учреждения (ОУ) может находиться

на следующих уровнях развития или зрелости:

- ▶ «определенность СК ОУ» (I уровень);
- ▶ «воспроизводимость СК ОУ» (II уровень);
- ▶ «способность СК ОУ» (III уровень).

При этом каждый последующий уровень зрелости включает признаки зрелости всех предыдущих уровней. Поэтому при оценке системы качества должны последовательно рассматриваться все уровни, а выход на следующий, более высокий уровень допускается при документальном подтверждении выполнения образовательным учреждением требований всех предыдущих уровней.

Под уровнем зрелости системы качества понимается степень, с которой деятельность ОУ и ее результаты определены, измеряемы и воспроизводимы, способны быть устойчивыми к нежелательным воздействиям, эффективны и гибки при изменении внешних условий и требований потребителей, а также других заинтересованных сторон. При этом уровень зрелости системы качества образовательного учреждения определяется зрелостью (совершенством) ее процессов, которая оценивается по «шкале зрелости». «Шкалу

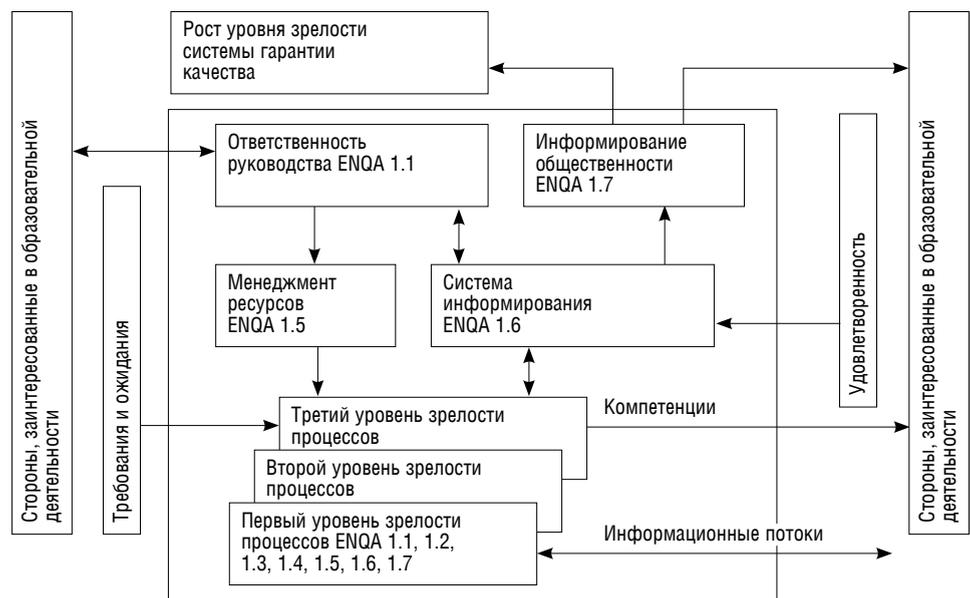
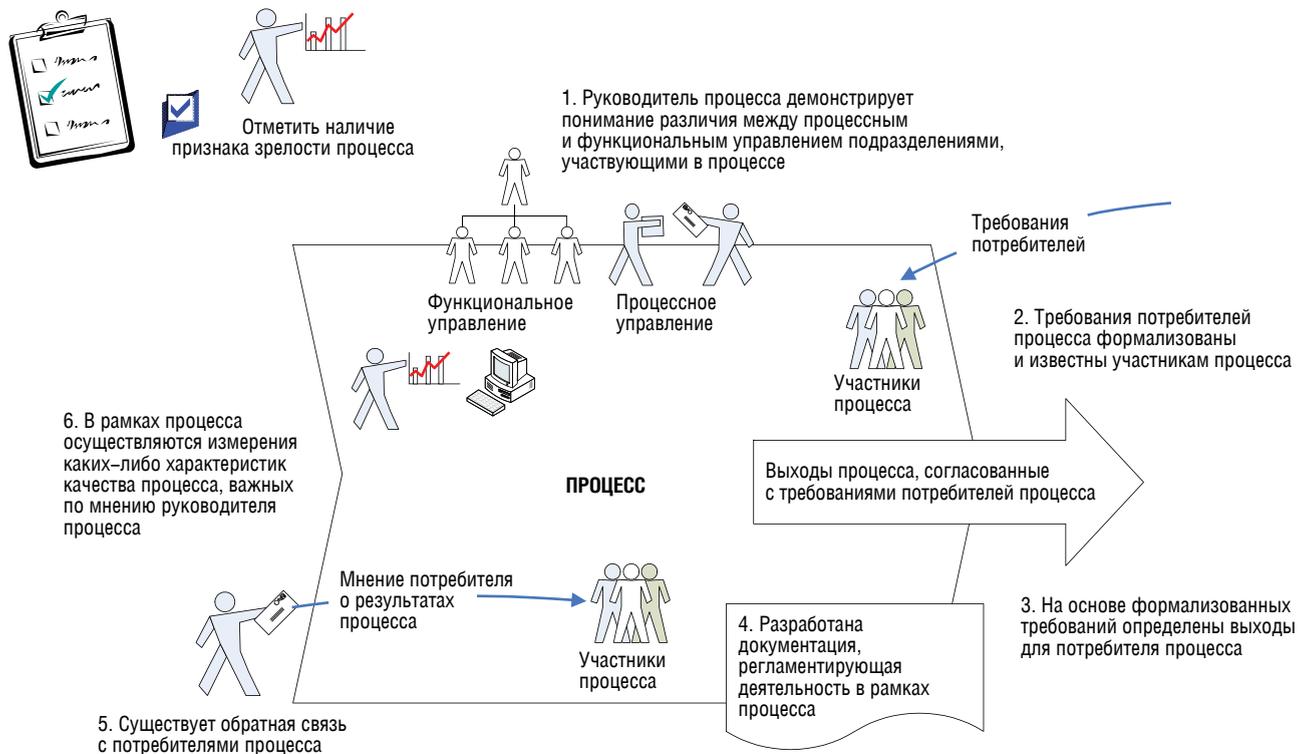


Рис. 1. Модель системы гарантии качества



зрелости» образует совокупность вышеперечисленных уровней зрелости СК.

При оценке процессов системы качества по «шкале зрелости» используются специальные чек-листы. Соответствие системы качества тому или иному уровню зрелости определяется количеством баллов, набранных по правилам, которые содержатся непосредственно в чек-листах.

Приведены главные аспекты внимания экспертов, осуществляющих оценку системы качества по «шкале зрелости» и определение уровня зрелости процессов СК.

1. Главные зоны внимания экспертов при экспертизе уровня зрелости «Определенность»:

- ▶ понимание руководителем процесса отличия процессного управления от функционального. Основным индикатором такого понимания может служить то, что руководитель ориентируется в своей работе на показатели, «спущенные сверху»;

- ▶ формализация выходов процесса обычно вызывает затруднение у руководителя процесса, так как он не чувствует себя внутренним поставщиком, что является характерным для деятельности образовательного учреждения. Это затруднение является следствием функционального мышления руководителя процесса, для которого главным потребителем является руководство образовательного учреждения;

- ▶ как правило, в процессе ведутся какие-либо измерения, позволяющие иметь обратную связь с потребителем процесса, но от эксперта потребуются определенные усилия, чтобы их обнаружить.

На рис. 2 приведена графическая интерпретация первого уровня зрелости процессов «Определенность».

2. Главные зоны внимания экспертов при экспертизе уровня зрелости «Воспроизводимость»:

- ▶ лучшим индикатором того, что процесс находится на данном уровне зре-

Рис. 2. Графическая интерпретация первого уровня зрелости процесса «Определенность»

лости, являются несоответствия процесса, сформулированные в терминах выходных характеристик качества процесса, не соответствующих требованиям потребителя процесса;

► причины несоответствий подтверждены фактами, например с помощью статистических методов.

3. Главные зоны внимания экспертов при экспертизе уровня зрелости «Способность»:

► определены факторы, влияющие на выходные характеристики качества процессов;

► разработаны мероприятия в отношении этих факторов.

Проект стандарта

Предложенная модель зрелости процессов легла в основу разработки нормативного документа «Системы гарантии качества. Требования» [4], предназначенного для применения образовательными учреждениями в случаях, когда ОУ:

► нуждается в демонстрации степени зрелости образовательной деятельности, отвечающей требованиям потребителей, заинтересованных сторон и соответствующим обязательным требованиям;

► ставит целью повышение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон путем применения системы гарантии качества на основе ее постоянного улучшения и гарантии соответствия требованиям потребите-

лей, а также обязательным требованиям.

Разработанный нормативный документ содержит требования к системам гарантии качества образования и, по сути, является проектом стандарта на системы гарантии качества образования.

Стандарт разработан в соответствии с решением Аккредитационной коллегии об официальном утверждении редакции перевода европейского стандарта ENQA и его желательном применении российскими вузами, принятым в 2007 году. Он развивает принципы, заложенные европейским стандартом ENQA, в направлении повышения доверия к процедурам гарантии качества в европейском пространстве и на национальном уровне.

Разработанный стандарт может использоваться образовательными учреждениями или внешними организациями, включая агентства по оценке соответствия, с целью оценить способности образовательного учреждения выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон, а также требования регламентов и собственные требования.

При разработке стандарта применены принципы гарантии качества Стандартов и рекомендаций ENQA, а также учтены принципы менеджмента качества международных стандартов серии ISO 9000. Проект дополняет Стандарты и рекомендации ENQA применением

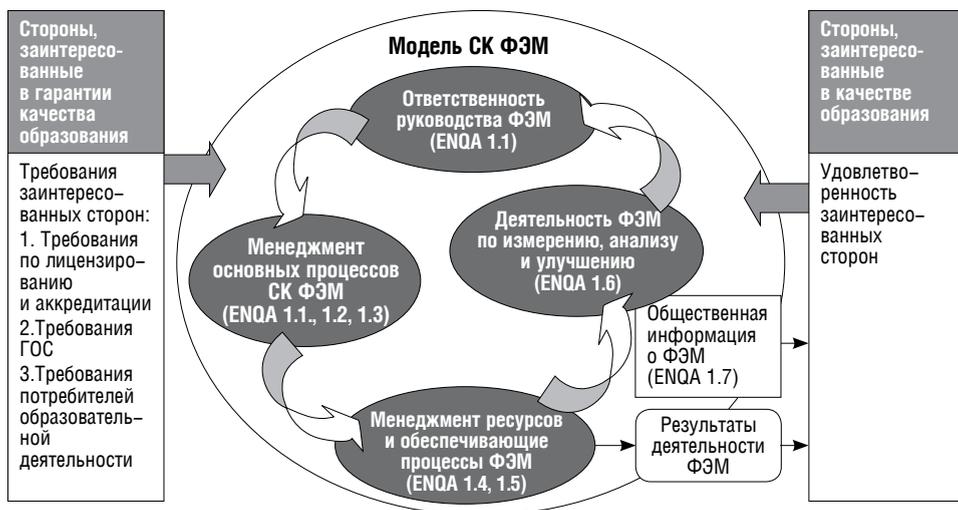
ENQA

Европейская ассоциация гарантий качества высшего образования (European Network for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) — некоммерческая организация, осуществляющая независимый контроль учебных заведений. Учреждена на основании Рекомендации Европейского совета от 24 сентября 1998 года. С марта 2000 года сеть ENQA — основная организация, координирующая работу по обеспечению качества высшего образования в рамках Болонского процесса.

Ассоциация учреждена для содействия европейскому сотрудничеству в области гарантии качества высшего образования для всех заинтересованных лиц, вовлеченных в этот процесс.

В Берлинском коммюнике 19 сентября 2003 года министры образования стран, подписавших Болонскую декларацию, поручили ENQA «разработать согласованный набор стандартов, процедур и директив по гарантии качества» и «исследовать возможности создания системы контроля качества деятельности аккредитационных агентств или организаций».

Выполняя данное поручение, ENQA опубликовало «Стандарты и рекомендации по гарантии качества высшего образования в европейском пространстве высшего образования для аккредитационных агентств», одобренные министрами образования стран-участниц Болонского процесса в г. Бергене (Норвегия) в мае 2005 года



Модель системы качества образовательного учреждения

процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности системы гарантии качества с целью повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон путем выполнения их требований. В стандарте применяются терминология и принципы процессного подхода, используемые в международных стандартах серии ISO 9000 [5–7]. Документ не содержит конкретных требований к другим системам менеджмента, однако позволяет образовательному учреждению гармонизировать или интегрировать систему гарантии качества с другими системами менеджмента.

Разработанный нормативный документ «Системы гарантии качества образования. Требования», в основу которого положена модель зрелости процессов образовательного учреждения, охватывающая требования Стан-

дартов и рекомендаций ENQA, может использоваться при проведении независимой оценки качества образования [3], например в рамках процедур общественно-профессиональной аккредитации образовательных программ и проведения конкурса среди образовательных учреждений РФ по внедрению Стандартов и рекомендаций ENQA [8]. А подход к определению уровня зрелости процессов, положенный в основу разработанных методических и нормативных материалов, позволит не только оценить степень внедрения Стандартов и рекомендаций ENQA, но и уровень зрелости или развития системы гарантии качества образовательного учреждения, что дает образовательному учреждению направления для совершенствования системы управления на основе принципов гарантии качества. ■

Список литературы

1. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве. — Йошкар-Ола, ООО «Редакция журнала «Аккредитация в образовании», 2008.
2. Степанов С.А. Управление качеством в технических вузах. — СПб.: Изд-во «Технолит», 2008.
3. Глебова Л.Н., Круглов В.И., Степанов С.А. О подходах к формированию независимой оценки качества образования // Известия СПбГЭТУ. — 2011. — № 6.
4. Системы гарантии качества образования. Требования: Проект стандарта ENQA.ru / В.В. Азарьева, В.И. Круглов, В.М. Кутузов, С.А. Степанов, В.В. Ященко. — СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2012.
5. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Система менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2008.
6. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Система менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2008.
7. ГОСТ Р ИСО 9004–2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. — М.: Стандартиформ, 2011.
8. Степанов С.А., Азарьева В.В., Ященко В.В. Методические подходы к мониторингу систем качества в технических вузах // Известия СПбГЭТУ «ЛЭТИ». — 2012. — № 3.