

вом необходимых ресурсов (персонала, пособий, оборудования, помещений, инфраструктуры), корректировкой учебных планов и рабочих программ. Он также должен отвечать за контроль качества информационных взаимосвязей между студентами и университетскими подразделениями. Именно менеджер должен в первую очередь получать всю совокупность информации об успехах учебной группы, обеспечивать первичный анализ и обобщение этих данных, своевременно и качественно информировать всех вовлеченных сотрудников о возникающих сложностях и контролировать эффективность решения проблем. Использование такого подхода, по нашему мнению, позволит обеспечить эффективное функционирование системы качества в университете, нацеленном на постоянное улучшение своей работы.

**С. С. Ветохин**

**Инструменты мониторинга в системе менеджмента качества университета**

*Белорусский государственный технологический университет,  
г. Минск, Республика Беларусь*

Система менеджмента качества организации, создаваемая в соответствии с требованиями ИСО 9001, содержит блок процессов и процедур, связанных с мониторингом, измерением и анализом. Одной из важнейших процедур этого блока представляется управление устройствами для мониторинга и измерений. В условиях высшего учебного заведения такие устройства должны обслуживать основные процессы, в частности, учебно-воспитательную работу. В этой связи устройства, обычно рассматриваемые как инструменты контроля качества в промышленности, могут привлекаться в вузе лишь как вспомогательные, а специфика учреждения образования требует формирования набора своих инструментов.

Анализ опубликованных электронных сведений о системах качества университетов показал, что в качестве инструментов контроля качества рассматривают только тесты для контроля знаний, комплекты экзаменационных билетов и приборные средства измерения. Очевидно, последние можно отнести только к процессу научных исследований, но не к учебному процессу, где измерительные приборы относятся к классу индикаторов, для которых создание специальных документов системы менеджмента качества, скорее всего, нецелесообразно.

Данную проблему мы пытались решить при разработке системы менеджмента качества Белорусского государственного технологического университета, которая в настоящее время уже сертифицирована на национальном и международном уровнях. При этом главной задачей был поиск инструментов, обеспечивающих контроль в рамках основного вида деятельности университета, т. е. процесса учебной и воспитательной работы.

Для решения проблемы был применен квалиметрический подход. В рамках квалиметрической задачи были выделены критерии и методы оценивания, а именно: подлежащие оцениванию результаты обучения, способы проведения

оценивания и дидактические шкалы оценок. Источниками информации служили действующие в Беларуси нормативные правовые документы, в том числе стандарты образования, типовые и базовые программы, международные рекомендации, действующие в европейской области высшего образования, научно-методические публикации.

Очевидно, современный компетентностный подход в настоящее время лишь вызывает основные требования, предъявляемые к выпускнику вуза, но все еще недостаточно разработан, чтобы дать действенные методы и критерии оценки полученных компетенций. В этой связи мы пользовались традиционным подходом к оценке результатов обучения на основе программ изучаемых дисциплин. Именно на основе таких программ составляются перечни основных вопросов, по которым ведется оценка усвоения учебного и практического материала. Инструментами для проверки служат при этом экзаменационные билеты и тестовые задания. В условиях расширяющейся компьютеризации учебного процесса и билеты, и тесты все больше формализуются и направляются на контроль не отдельных вопросов программы, а всех ее разделов. Тем не менее, привычные комплекты экзаменационных билетов остаются одним из наиболее распространенных инструментов, применяемых при контроле качества, а в условиях итогового государственного экзамена по специальности, вероятно, единственным.

При этом результаты ответов на вопросы билетов или тестов должны получать объективную оценку, по возможности исключая элементы случайности. Такая оценка ведется с помощью дидактических шкал. В белорусских вузах с 2003 г. введена 10-балльная шкала оценок, нелинейно связанная с привычной пятибалльной. В качестве дидактических уровней в этой шкале использованы творческий, продуктивный, репродуктивный, рецептивный, неопределенный и неудовлетворительный, а также их переходные формы. Анализ содержания этой шкалы показал, что она должна, помимо общих требований для получения определенной оценки, содержать дополнительные критерии и уточнения при применении к различным видам учебной деятельности. В частности, явными особенностями должны обладать шкалы для оценивания результатов практик, защиты дипломных работ, экзаменационных ответов по информационным, теоретическим и включающим существенную практическую составляющую дисциплинам. В этой связи введенная в систему менеджмента качества документированная процедура предусматривает при необходимости разработку соответствующих шкал для некоторых специальностей.

Важным моментом применения шкал является обеспечение объективности оценок. Если исходить из рекомендаций для европейской шкалы грейдов (ECTS), то при достаточно представительной выборке распределение оценок должно приближаться к нормальному распределению. Проведенный нами анализ оценок для одной и той же группы испытуемых показал, что для большей части изученных и оцененных дисциплин эта рекомендация выполняется на протяжении всех пяти лет обучения, включая итоговый государственный экзамен по специальности, при небольшом смещении среднего в область больших

значений на старших курсах. Для повышения оперативности такого анализа в экзаменационные ведомости введена компактная статистическая часть.

Таким образом, на примере системы менеджмента качества Белорусского государственного технологического университета показана возможность построения процедур управления инструментами контроля качества в учебном процессе, основанных на квалиметрическом подходе.

**Н. П. Щербаков**

**Система качества Алтайского государственного  
технического университета**

*ГОУ ВПО "Алтайский государственный технический университет  
им. И.И. Ползунова", г. Барнаул, Россия*

Модернизация системы российского образования, являющаяся основой динамичного экономического роста и социального развития общества, предполагает решение ряда стратегических задач, главной из которых является становление системы обеспечения качества образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования..

Значительную роль в реализации этого приоритетного направления призваны сыграть внутривузовские системы управления качеством образования.

В ГОУ ВПО "Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова (АлтГТУ)" разработана, документирована, внедрена (2004 г.), сертифицирована (2005 г.), ресертифицирована (2008 и 2009 годы) и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества (СМК) с областью распространения в отношении "разработки и оказания услуг в сфере довузовской подготовки, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, а также научной и инновационной деятельности", постоянно улучшается ее результативность в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008.

В 2007 году СМК была развита до требований Типовой модели системы качества образовательных учреждений (СК ОУ), рекомендуемой Рособрнадзором в части применения стандартов и рекомендаций ENQA.

Таким образом, система качества университета согласована и интегрирована с системой менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, а также требованиями Типовой модели СК ОУ. СМК в контексте типовой модели СК ОУ является системой качества университета.

Система качества АлтГТУ представляет собой совокупность организационных структур, методик, взаимосвязанных процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства и управления университетом применительно к качеству.

Эта совокупность гарантирует безусловное предоставление качественных образовательных услуг, продукции научной и инновационной деятельности в соответствии с требованиями потребителей и других заинтересованных сторон.