

**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

**ИВАНОВСКИЙ ИНСТИТУТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ**

**Политика
управления качеством образования в ИВИ ГПС МЧС России**

Иваново 2010

Политика управления качеством образования в ИВИ ГПС МЧС России: Методические рекомендации / Сост. А.А. Францев, С.В. Волкова; под общ.ред И.А. Малого. –Иваново: ООНИ ИВИ ГПС МЧС России, 2010. – 110 с.

В работе представлены основные элементы Системы Менеджмента Качества: принципы, стратегия, политика управления качеством образования в институте, модели вузовской СМК. Приведён краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего профессионального образования. Впервые раскрываются критерии самооценки состояния вуза, акмеологические закономерности продуктивной авторской системы деятельности преподавателя; даётся модель профессиональной компетентности педагога.

Для развития рефлексивной и аутопсихологической компетенций преподавателей включены рекомендации для самооценки педагогической деятельности.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.

Актуальность вопроса «Система менеджмента качества в ВУЗе».	
Задачи перестройки высшей школы (ВШ).....	4.
1. Политика в области качества и стратегия ИВИ ГПС МЧС России.	
Миссия. Видение. Стратегические задачи.....	11.
2. Принципы системного управления на основе качества.....	17.
3. Модели вузовской системы обеспечения качества.....	23
4. Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего образования.....	27
5. Проведение экспресс-самодиагностики вуза.....	52
6. Педагогический самомониторинг:	
- Функциональная модель деятельности специалиста образования.....	64
- Методика изучения состояния внутренних предпосылок творческой самореализации личности педагога в профессиональной деятельности.....	69
- Направленность личности педагога.....	71
- Шкала для оценки уровня продуктивности деятельности педагога.....	75
- Экспертная оценка уровня сформированности общепедагогических умений.....	76
- Анализ качества подготовки по учебной дисциплине в соответствии с моделью системы менеджмента качества (СМК).....	78
- Таблица для первичных экспертных измерений качества рабочей программы учебной деятельности.....	80
- Интегральная оценка качества собственной рабочей программы.....	83
- Самооценка преподавателей качества учебной деятельности.....	84
- Субъективная оценка студентов качества учебных занятий.....	86
- Экспресс-диагностика качества (лекционных) проводимых занятий в вузе (на уровне студентов).....	89
Оценка аналитической и конструктивной деятельности преподавателя.....	90
- Структура профессиональной компетентности преподавателя.	
Уровни профессиональной компетентности.....	92
7. Качество высшего образования в контексте акмеологической теории профессионализма	93
8. Акмеологические закономерности продуктивной авторской системы деятельности преподавателя.....	95
ЛИТЕРАТУРА.....	100
ПРИЛОЖЕНИЯ	

Преподаватель – гарантия качества образования

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 года *главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства* (Приложение к приказу Минобрнауки России от 11.02. 2002 № 393).

Актуальность проблем обеспечения высокого качества образования в России в настоящее время определяется рядом аспектов, основными из которых являются:

- реальное *снижение качества подготовки специалистов* в российских вузах в 80-х – 90-х годах XX века;
- переход к *комплексной оценке деятельности ОУ* (образовательных учреждений) на базе утвержденного перечня показателей, включающего, в частности, и наличие внутривузовских систем управления качеством образования;
- усиление *конкуренции* на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов, включая госзаказ на подготовку специалистов;
- вступление России в общее Европейское образовательное пространство (Болонский процесс), которое *требует унификации процессов и гарантии качества* образовательной деятельности (ОД);
- регулярное проведение с 2000 года конкурса Министерства образования и науки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» и других *региональных конкурсов по качеству*.

Целями Болонского процесса являются:

- построение европейской зоны ВО (высшего образования) как ключевого направления развития *мобильности* граждан с возможностью трудоустройства;

- формирование и укрепление интеллектуального, культурного, социального и научного потенциала Европы; повышение *престижности в мире европейской ВШ*;

- повышение центральной роли университетов в развитии европейских культурных ценностей, в которой *университеты рассматриваются как носители европейского сознания*.

Для достижения большей совместимости и сравнимости систем ВО европейских стран намечается решение *основных задач*:

1. Введение общепонятных, сравнимых квалификаций в области высшего образования, в частности, с помощью приложения к диплому (*характеристик-компетентностей*) – для повышения возможности трудоустройства европейских граждан;
2. Переход на двухступенчатую систему ВО (*бакалавриат, магистратура*).
3. Внедрение европейской системы перезачета зачетных единиц (накопительная система оценок – характеристик) – в рамках концепции *«обучение в течение всей жизни»*.
4. Содействие *мобильности* студентов и преподавателей.
5. Содействие европейскому сотрудничеству в области обеспечения качества обучения с целью *разработки сопоставимых критериев и методологий, поддержки межвузовского сотрудничества*.

Новыми элементами, внесенными в Болонский процесс Берлинской встречей (19 сентября 2003 года), являются и такие:

- повышение системы обеспечения качества ВО, которое должно включать определение ответственности задействованных органов и институтов; оценивание программ или учебных заведений, включая *самообследование, внешнее обследование, участие студентов и публикацию результатов*; систему аккредитации, сертификации и другие процедуры.

- доступность образования, развитие системы дополнительного образования;

- необходимость связи образования и научной деятельности.

Достигнута договорённость о создании набора согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов для *обеспечения качества и его оценки*.

Формула качества сегодня – это взаимосвязанные действия: *качество управления* (стратегического, тактического) – *качество процессов* (образовательного, научного, воспитательного и других) – *качество результатов* (компетентные выпускники) – *качество жизни*.

В настоящее время в вузах России используются три основные *модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:*

- *оценочный метод* управления качеством деятельности вуза;
- концепция, основанная на принципах *Всеобщего управления качеством (TQM)*;
- подход, основанный на требованиях *международных стандартов качества ISO 9000:2000*.

А) Модель управления, основанная на *оценочном методе* (SWOT – анализ), предполагает систематическое проведение **самооценки** для выявления сильных и слабых сторон деятельности вуза, а также положительных и отрицательных факторов его развития. На этой основе вырабатываются и предлагаются меры для разрешения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза. В течение ряда лет данная модель управления используется в Новосибирском государственном техническом университете, Ивановской государственной текстильной академии, Петрозаводском государственном университете и ряде других вузов.

Б) Модель управления, основанная на принципах TQM (**Всеобщее управление качеством**), также использует метод оценок, однако основана на более глубоком анализе деятельности вуза, как производителя продукции и услуг.

Концепция TQM предполагает наличие у вуза четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, которые выработаны в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в основных продуктах деятельности вуза.

Всеобщее управление качеством предполагает **процессный подход** к деятельности вузов, использует ряд специфических, достаточно сложных, но весьма эффективных методов и инструментов управления качеством. Лидером в разработке и использовании данной модели управления является Ивановский государственный энергетический университет.

В) Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества *ISO 9000:2000*, – **создание системы непрерывного совершенствования деятельности**. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от модели *TQM*, в данной модели основным инструментарием менеджмента становится *документированная система управления, ориентированная на качество*.

Целенаправленная работа по созданию и внедрению систем управления качеством на основе требований стандартов качества *ISO 9000:2000* ведется в настоящее время во многих вузах России. Наилучшие результаты получены в Московском государственном институте стали и сплавов (технологический университет), Санкт – Петербургском государственном электротехническом университете.

В целях стимулирования вузов к поиску современных методов управления, определения ориентиров в области развития систем обеспечения качества подготовки специалистов, Минобрнауки России объявило конкурс «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», участие в котором заставило многие вузы задуматься о создании и совершенствовании собственных систем менеджмента качества.

Система качества ОУ в настоящее время является важнейшим механизмом внутренних гарантий качества образования. *Наличие и эффективность такой системы входит в число показателей государственной аккредитации, используемых при комплексной оценке ОУ.* В соответствии с приказом Рособнадзора № 1938 от 30 сентября 2005 года этот показатель для вузов формулируется как показатель 1.2.3 «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

Опыт работы вузов в направлении внедрения и использования современных методов управления с целью повышения качества образования показывает, *что задача эффективного внедрения принципов менеджмента качества требует*

- совершенствования организационной и функциональной структуры вуза,
- разработки плана его стратегического развития на краткосрочную и среднесрочную перспективы,
- развития инновационной инфраструктуры,
- продуманной кадровой политики в сфере науки и образования,
- формирования сети стратегических партнеров, обеспечивающих обратную связь «ВУЗ – потребитель».

Выделены следующие позитивные тенденции:

- проведение вузами самооценки с целью *выявления основных областей улучшения* в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности;

- создание *специальных структурных подразделений* по управлению качеством подготовки специалистов.

К проблемам, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем, можно отнести следующие:

- отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления качеством образования в вузе;
- отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;
- отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления вузом;
- неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
- недостаточные объемы финансовых средств для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

В связи с этим, для достижения поставленной цели, вузу, внедряющему СМК, необходимо решить следующие **задачи**:

- разработать общий алгоритм проектирования и внедрения системы менеджмента качества вуза;
- провести исследования основных рабочих процессов вуза, их основных закономерностей и взаимосвязей, определяющих качество образовательной деятельности в высшей школе;
- определить показатели, характеризующие качество образовательного процесса и его результатов и методы их измерения; провести анализ и адаптацию требований и рекомендаций стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 применительно к специфике управления качеством в вузе;
- разработать базовую структуру системы менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001, включая организационную структуру и структуру документации системы менеджмента качества вуза;
- разработать требования к построению и содержанию Руководства по качеству вуза, документированных процедур основных рабочих процессов и другой документации системы менеджмента качества вуза;
- разработать модель и методику самооценки деятельности вузов с позиций менеджмента качества и провести ее апробацию.

«Выполнение всего вышперечисленного комплекса работ требует масштабных исследований, учитывающих международный и российский

опыт создания системы менеджмента качества в вузах» (М.А. Усов, заместитель начальника Управления учреждений образования).

Опыт университетов, прошедших путь внедрения СМК, приводит к мнению, «что разработку СМК нужно вести на практико-ориентированной основе.

На первом этапе проводится диагностика существующей системы менеджмента самим персоналом, формулирование миссии, видения, политики и стратегии организации.

На втором этапе слушатели курсов повышения квалификации в области МК проводят идентификацию всех процессов в организации, учатся моделировать процессы, документировать процедуры.

На третьем этапе – осваивают методы менеджмента качества для анализа и улучшений процессов» (ШГПУ).

Итогом всей работы выступают результаты проведенных слушателями внутренних аудитов, а также формирование целостного представления об институтской системе менеджмента качества, развитие управленческого мышления слушателей, умений анализировать, прогнозировать, планировать, моделировать, аудиторировать и улучшать процесс СМК института.

Процесс образовательной деятельности, с позиции Н.В. Кузьминой, это решение *управленческих* (управленцами), *образовательных* (преподавателями) и *учебно-познавательных* (студентами) задач. Причем, готовность созидать «духовный продукт» (в виде новообразований, создаваемых в совместной деятельности) должна быть обеспечена достаточным уровнем его развития и руководителей, и преподавателей.

Таким образом, **опыт российских вузов по созданию и внедрению СМК** на базе стандартов ИСО 9001 свидетельствует о том, что необходимыми этапами формирования СМК вуза являются:

- оформление организационной структуры поддержки СМК;
- формулирование Миссии вуза и Политики в области качества;
- определение перечня процессов и разработка системы процессов;
- обучение руководства и членов рабочей группы;
- документирование процессов (оформление документов СМК).

Для методического сопровождения всего комплекса работ в вузе приказом ректора создается Совет по координации управления качеством высшего образования (Совет по качеству). Основными направлениями работы **Совета по качеству** определены:

- планирование работы по созданию и совершенствованию СУК вуза;

-координация деятельности структурных подразделений университета, обеспечивающих основные и вспомогательные процессы вуза;

- экспертиза разрабатываемой нормативной документации СУК;

- организация обучения и повышение квалификации сотрудников в области управления качеством образования;

- формирование системы мониторинга качества учебного процесса;

- разработка форм, способов и критериев контроля качества знаний студентов.

Организационная структура поддержки СМК в БГУ (Белорусском государственном университете) представлена на рисунке.

Ректор		
<i>Ученый Совет университета</i>	Представитель руководства по качеству	
Совет по качеству	Группа экспертов-аудиторов	
Рабочая группа (авторские коллективы)		
<i>Структурные подразделения</i>	<i>Факультеты, кафедры</i>	<i>Студенческие группы</i>

Совет по качеству определил *перечень процессов и процедур СМК* университета в соответствии с «СТБ ИСО 9001-2009. Системы менеджмента качества. Требования», который представлен в таблице:

Наименование процесса или процедуры

1. Процессы управленческой деятельности
1. Стратегическое планирование и ранжирование целей
2. Анализ СМК и улучшения
2. Процессы менеджмента ресурсов (раздел 6 ИСО 9001)
1. Прием в университет
2. Управление персоналом
3. Учебно-методическое обеспечение
4. Редакционно-издательская деятельность
5. Библиотечное и информационное обеспечение
6. Материально-техническое обеспечение
7. Финансовое обеспечение
8. Управление инфраструктурой
9. Социальная поддержка студентов и сотрудников
10. Управление документацией
11. Управление записями
12. Взаимодействие с общественностью

13. Распределение выпускников
3. Процессы образовательной и научной деятельности (р. 7 ИСО 9001)
1. Проектирование образовательных программ и планирование образовательных процессов
2. Подготовка бакалавров
3. Подготовка магистров
4. Подготовка работников высшей квалификации
5. Переподготовка и повышение квалификации
6. Научная и инновационная деятельность
7. Международная деятельность
8. Довузовская подготовка
9. Идеологическая и воспитательная работа
4. Процессы измерения, анализа и улучшения (р.8)
1. Внутренний аудит
2. Мониторинг и измерение процессов
3. Мониторинг, измерение, оценка студентов и средства для мониторинга
4. Управление несоответствиями
5. Корректирующие и предупреждающие действия
6. Управление оборудованием для мониторинга и измерения

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ИВАНОВСКИЙ ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ МЧС РОССИИ»

Девизы: **ПАТРИОТИЗМ, РОДИНА, ЧЕСТЬ.**

ОТЕЧЕСТВУ – СЛУЖБА, БОГУ – ХВАЛА, БЛИЖНЕМУ – ЗАЩИТА

1.

МИССИЯ

Подготовка высокопрофессиональных конкурентоспособных специалистов для Государственной противопожарной службы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

Главная цель управления качеством в вузе, *определяющая его миссию* в обществе, - через опережающее развитие качества личности обучающихся (курсантов, студентов, слушателей), высокое качество обучения и воспитания, высокое качество профессиональной подготовки специалистов, обеспечение преемственности культуры и духовно-нравственных основ общества вносить постоянный вклад в создание условий для роста уровня качества жизни.

Миссия института заключается в том, чтобы

- нести знания и опыт, позволяющие личности, обществу и Российскому государству видеть и использовать лучшие образцы подготовки высококласных специалистов и эффективной реализации нововведений в сфере науки и высшего образования;
- сохранить сущность вуза как центра науки, образования, культуры, центра духовности и нравственности;
- обеспечить высокий профессиональный уровень подготовки, формирование гражданских и нравственных качеств личности инженеров противопожарной службы, огнеборцев-спасателей через:
 - эффективную организацию и высокое качество образовательного и научно-исследовательского процессов;
 - целенаправленное получение и распространение знаний;
 - сохранение и приумножение нравственных, культурных и научных ценностей общества.

ВИДЕНИЕ

Ивановский институт ГПС МЧС России – это специализированный учебно-научный комплекс, готовящий широкий круг специалистов в сфере безопасности на факультетах очного и заочного обучения.

В числе приоритетных направлений – внедрение инновационных технологий обучения, создание современной информационно-коммуникационной инфраструктуры вуза. В институте создана и развивается корпоративная информационная сеть, активно формируется электронный библиотечный фонд, парк компьютерной техники, создаются мультимедийные учебные аудитории.

Особенностью образовательного процесса института является практическое участие курсантов и слушателей в тушении пожаров, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Приоритетные направления научно-исследовательской и инновационной деятельности направлены на решение актуальных проблем предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Основными направлениями научно-исследовательской деятельности института являются:

- совершенствование противопожарной защиты объектов;
- исторические аспекты развития пожарной охраны России;
- модернизация и совершенствование организации обучения и подготовки сотрудников ФПС МЧС России;
- психологические аспекты профессиональной деятельности сотрудников МЧС России;
- научно-методическое сопровождение работ по проведению анализа и оценки техногенного риска.

В рамках внебюджетной деятельности институт осуществляет научно-технические разработки по следующим основным направлениям:

- разработка мероприятий по предотвращению пожаров;
- проектирование систем обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений;
- экспертиза организационных и технических решений по обеспечению пожарной безопасности.
-

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ

- развитие системы управления вузом на принципах системы менеджмента качества;

- формирование и развитие научно-педагогических школ;
- активное взаимодействие с ведущими научными, образовательными и производственными центрами;
- стимулирование курсантов (слушателей, студентов), преподавателей и сотрудников к интеграции традиционных академических ценностей и предпринимательских идей;
- формирование гармонично развитой личности и подготовка специалиста, способного быть лидером, работать в команде, действовать эффективно в условиях ЧС и риска;
- сопровождение выпускников образованием через всю жизнь и содействие их успешной деловой и служебной карьере.

Реализация миссии института направлена на то, чтобы ИВИ ГПС МЧС России стал признанным центром подготовки специалистов мирового уровня и инноваций в области высшего образования.

ПОЛИТИКА ИНСТИТУТА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Учитывая, что Концепция модернизации российского образования на период до 2010 (2015) года определяет главной задачей российской образовательной политики обеспечение высокого качества образования на основе *сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства*, а также принимая во внимание Болонскую декларацию, призывающую к гармонизации систем обеспечения качества высшего образования европейских стран, Ивановский институт ГПС МЧС России принимает следующую Политику в области качества, которая разрабатывается и устанавливается руководством университета во взаимодействии с Ученым советом и включает следующие положения.

Главная цель деятельности ИВИ ГПС в области качества – обеспечение на длительный период высокой конкурентоспособности вуза на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг и научно-технической продукции в традиционных для ИВИ ГПС областях образовательной, научной и инновационной деятельности за счет

– *высокого качества подготовки специалистов*, определяемого уровнем их профессиональных знаний, навыков и умений, принципиальной гражданской позиции и высоких морально-нравственных качеств;

– *развития фундаментальной и прикладной науки*,

– *повышения эффективности подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации*,

– создания конкурентоспособной научно-технической продукции и наукоемких технологий;

– создания необходимых условий для внедрения и эффективного использования новых образовательных технологий и результатов научной деятельности;

– развития корпоративной культуры университета и формирования привлекательного имиджа вуза в обществе.

Коллектив института понимает, что основным условием достижения поставленной цели является наиболее полное удовлетворение потребителей качеством нашей продукции и услуг.

Политика в области качества ИВИ ГПС будет направлена на достижение поставленной цели путем решения следующих задач, влияющих на качество образовательного процесса, научной и инновационной деятельности и их результатов:

- непрерывное *улучшение качества* образовательной деятельности на основе использования новых результатов фундаментальных и прикладных исследований по перспективным направлениям развития науки и техники с учетом динамично изменяющихся потребностей рынка образовательных услуг и рынка труда;

- обеспечение высокой квалификации и мотивации профессорско-преподавательского и вспомогательного персонала института посредством создания и реализации *системы персональной оценки труда* каждого работающего. Главный ресурс института – это наш персонал;

- обеспечение качества контингента абитуриентов и обучающихся курсантов (студентов) посредством совершенствования процедур довузовской подготовки, входного отбора и создания положительной мотивации курсантов (студентов) к обучению;

- непрерывное улучшение качества учебно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса, а также внедрение современных технологий обучения;

- увеличение объемов и расширение сферы научно-исследовательской и инновационной деятельности института, как основы для привлечения дополнительных ресурсов, повышения квалификации и практических навыков персонала и обеспечения базы для образовательного процесса и подготовки кадров высшей квалификации;

- *создание системы постоянного профессионального обучения в области менеджмента качества для всех сотрудников института;*

- *совершенствование системы управления институтом на основе современных методов менеджмента организации;*

- совершенствование системы материального и финансового обеспечения, а также социальной защищенности курсантов (студентов) и сотрудников института.

Выражая свою приверженность принципам менеджмента качества, положенным в основу серии стандартов ISO 9000-2000, руководство института осознает, что реализация перечисленных выше задач обеспечения качества требует создания и развития системы менеджмента качества института, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001-2000. Разработка, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента качества признается первоочередной задачей вуза на ближайший период времени, что обеспечит повышение конкурентоспособности и устойчивости института на рынке образовательных услуг, научной и инновационной деятельности, увеличение финансовых показателей и, следовательно, удовлетворенность и уверенность работников института и заинтересованных сторон.

Руководство института должно обеспечить доведение, понимание и эффективную реализацию всем персоналом института настоящей Политики в области качества. Политика реализуется на всех уровнях управления и может подвергаться анализу и пересмотру в случае необходимости. *При этом каждый сотрудник института несет персональную ответственность в пределах своей компетенции за качество своей работы.*

Мы понимаем, что от удовлетворенности потребителей качеством нашей работы зависит благополучие института и благосостояние его сотрудников.

Неуклонное повышение результативности системы менеджмента качества, стремление добиваться максимально полного и эффективного использования кадровых, информационных и материальных ресурсов, прозрачность и открытость всех процессов, создание условий для самореализации личности каждого работающего и обучающегося – главные обязательства вуза перед потребителями, поставщиками и партнерами.

Атмосфера доброжелательности, удовлетворенности, открытости к взаимодействию, участие в развитии вуза, приверженность культуре качества – основные признаки корпоративной культуры всех работающих и обучающихся в институте. *Для каждого сотрудника ИВИ ГПС МЧС России неустанное повышение своей компетентности – профессиональный долг, добросовестное выполнение которого гарантирует выпуск институтом специалистов, востребованных на рынке труда.*

ИВИ ГПС МЧС России – развивающееся, открытое к инновациям, ориентированное на потребителя образовательное учреждение, базирующее свою деятельность на лидерстве руководства и вовлеченности персонала.

Руководство института, являясь лидером в реализации настоящей политики, обязуется обеспечить своих сотрудников поддержкой и необходимыми ресурсами

2. Основные принципы современного менеджмента качества

1. Осознание *всеми* сотрудниками того, что *качество – задача всех*.

2. Принятие научно-обоснованных решений на основе анализа полной и объективной информации, собранной и обработанной с помощью современных методов (включая статистические методы сбора и анализа данных).

3. Отказ от авторитарного стиля руководства и переход к лидерству.

4. Как можно более глубокое и полное делегирование полномочий на всех уровнях, сопровождаемое соответствующим наделением ответственностью.

5. Постоянное обучение всех, везде и всегда.

6. Работа предприятия по принципу «Мы все вместе делаем одно дело».

7. Признание стопроцентной ответственности руководителей за работу системы.

ПРИНЦИПЫ СИСТЕМНОГО УПРАВЛЕНИЯ НА ОСНОВЕ КАЧЕСТВА

<i>Принцип 1 – ориентация на потребителя</i>
Организация зависит от своих потребителей, поэтому нужно понимать настоящие и будущие потребности потребителя, выполнять его требования и стремиться превзойти ожидания.
<i>Принцип 2 – лидирующая роль руководителя</i>
Лидеры устанавливают единые цели и пути их достижения в организации. Они создают среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации.
<i>Принцип 3 – вовлечение работников</i>
Работники всех уровней составляют основу организации. Вовлечение их в достижение целей позволяет использовать их способности на пользу организации.
<i>Принцип 4 – процессный подход</i>
Желаемый результат достигается более эффективно, если надлежащими ресурсами и видами деятельности управляют как процессами.
<i>Принцип 5 – системный подход к менеджменту</i>
Определение, понимание и руководство деятельностью как системой взаимосвязанных процессов способствует результативности и эффективности организации.
<i>Принцип 6 – постоянное улучшение</i>
Неизменной целью организации является непрерывное улучшение.
<i>Принцип 7 – принятие решений, основанное на фактах</i>
Эффективные решения основываются на анализе данных и информации

<i>Принцип 8 – взаимовыгодные отношения с поставщиками</i>
--

Способность организации и её поставщиков создавать ценности повышается на основе взаимовыгодных отношений.
--

Принципы, на которых строится внутривузовская система, предполагают создание условий, когда все, кто работает внутри системы, могут вносить свой вклад в её улучшение и таким образом получать все большее удовлетворение от работы. Цель функционирования системы должна быть известна каждому, имеющему к ней отношение, и быть единой для всех.

1. *Ориентация на потребителя* – этот принцип по отношению к системе образования рассматривается как внимание к интересам студента. Вузы, которые проводят презентации образовательных программ, ярмарки вакансий, выбрали правильный путь с ориентацией на потребителя.

2. *Лидерство руководителя* – именно руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Руководитель-начальник выполняет три основные функции: распределяет работу среди подчинённых, контролирует ход выполнения ими работы и учитывает выполненную работу. В отличие от начальника, **руководитель-лидер** вовлекает сотрудников в решение задач, стоящих перед этим коллективом, именно он выбирает направление движения и при этом берет на себя ответственность за это. В вузе должна создаваться система лидеров и не всегда это только руководители. Каждая учебная дисциплина должна иметь своего *лидера – преподавателя*, который держит в поле зрения весь учебно-методический комплекс дисциплины и организует его совершенствование. Каждый преподаватель должен ощущать себя лидером, наставником по отношению к своим студентам. А лидеры в науке! Вузы давно демонстрируют этот принцип.

А тон всему должен задавать главный лидер вуза – ректор! Он участник дискуссий на конференциях по вопросам качества образования и управления вузом в современных условиях.

3. *Вовлечение работников* – это даёт возможность организации с выгодой использовать их способности. Преподаватели вуза несут высокую моральную ответственность за результаты своего труда. Их деятельность отличается и творчеством, и достаточной свободой. Этот принцип требует внедрения нового отношения к студентам: видеть в них не только «объект» образовательного процесса, но и активных участников - «субъект» обучения. В менеджменте вовлечённость достигается путём разъяснения как сотрудникам, так и обучаемым миссии, целей и задач в образовательной и

научной деятельности. Важную роль играет делегирование им полномочий с тем, чтобы взятая ответственность превращалась в конкретные результаты.

Для учебных заведений сейчас громадное значение имеет создание системы мотивации как преподавателей, сотрудников, так и обучаемых к достижению высоких результатов в образовательной и научной деятельности. Немаловажную роль играет в этом создание хороших, комфортных условий для работы и учебы.

4. Процессный подход – это центральный принцип менеджмента, который вбирает в себя все предыдущие принципы. Смыслом процессного подхода принято считать то, что желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами.

Систему управления качеством в вузе можно представить как процессную модель. Вуз предъявляет требования к абитуриентам (поставщикам: колледжам, лицам, школам, техникумам и т.д.). Требования к выпускникам сформулированы в Государственном образовательном стандарте. Но вуз может превысить требования ГОСа и «заявить» свои цели: знание второго иностранного языка, овладение несколькими специальностями и т.д.

На одном элементе образовательного процесса следует остановиться особо: это **система внутреннего контроля**, который подразделяется на контроль обучаемых и контроль самой системы обеспечения качества подготовки специалиста. Система контроля должна носить **не карательный, а диагностический характер, который позволит самому обучающемуся определить уровень своих достижений и возможностей**. При этом преподаватель становится «помощником» студента в овладении знаниями, а отношения «преподаватель – студент» являются ключевыми для достижения успеха в образовательном процессе.

Если студент показывает недостаточный уровень владения дисциплиной, в этом случае предусматривается процедура управления «несоответствующей продукцией».

Поскольку качество подготовки по конкретной дисциплине лежит в области взаимоотношений «преподаватель – студент», то и студент со своих позиций оценивает работу преподавателя («Преподаватель глазами студента»). Преподаватель оценивает работу группы с показателями предыдущего года и намечает область улучшения на будущий год. Таким образом достигается цель улучшения учебного процесса.

«А выстраивать кафедры или факультеты по среднему баллу студентов в сессию мало что дает с точки зрения управления процессами» (Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов. Учебно-методическое пособие по модели конкурса. МИСиС, 2004 – с. 19).

5. *Системный подход к менеджменту* – управление взаимосвязанными процессами как системой. При внедрении этого принципа предстоят серьезные преобразования в вузе, прежде всего относящиеся к становлению культуры организации.

Система управления должна обладать главным свойством – реагировать на возникающие проблемы и ошибки и ***обладать способностью к саморазвитию и улучшению***

Улучшать себя могут только люди, собранные в систему, в которой поддерживается уважение к личности, достоинству и таланту, инициатива сотрудников и умение работать в «команде».

Системный подход требует координации всех аспектов деятельности, применение «проектного стиля» организации работ, вовлечение всех преподавателей, сотрудников и обучаемых в управление для достижения качества и оказания им доверия.

Это процессный, гуманистический подход к менеджменту, разрушающий барьеры между подразделениями.

6. *Постоянное улучшение деятельности* организации следует рассматривать как её неизменную цель. Принятие идеологии постоянного улучшения предполагает переосмысление годами сложившихся стереотипов, например, в образовательной деятельности и осуществление её реинжиниринга (внедрение новых подходов). Для этого необходим тщательный анализ существующих методов на предмет эффективности достижения целей в области качества.

*Необходимо научить руководителей разного уровня использованию апробированных **способов анализа процессов*** (цикл Шухарта – Деминга, факторные диаграммы Исикавы, внутренний аудит и другие). Эта идеология также предполагает, что *появление любого дефекта рассматривается как чрезвычайное происшествие* и вызывает незамедлительные корректирующие действия. Дефекты продукции рассматриваются как дефекты системы.

7. *Принятие решений на основе фактов* – эффективные решения основываются на анализе данных и информации. Речь, прежде всего, идёт о создании в каждом вузе информационного базиса аналитической системы. Данные становятся фактами, когда проведен их анализ (сопоставление, сравнение, осмысление). Необходимо обратить внимание на

воспроизводимость определенных данных. Руководство обязательно должно демонстрировать, что решения принимаются на основе фактов, подтверждаются фактами, а не голословными утверждениями.

«Известно много примеров из различных областей управления, что наибольшие потери несет организация от непродуманных решений, которые не были обоснованы фактами».

И конечно, важное значение имеет создание такой атмосферы в коллективе, когда никто не будет скрывать факты, не будет боязни наказания за ошибки.

8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиками* – это повышает способность обеих сторон создавать ценности. В высших учебных заведениях этот принцип должен быть всесторонне осмыслен, особенно в области образовательной деятельности.

Существует сложная структура взаимоотношений внутренних потребителей в вузе. Преподаватели, работающие на младших курсах, как бы являются поставщиками для своих коллег, которые будут использовать знания и умения, сформированные ими у обучаемых. Но цена ошибок не может ни с чем сравниться.

Развитие системы управления вузом на принципах системы менеджмента качества

- *формирование и развитие научно-педагогических школ;*
- *активное взаимодействие с ведущими научными, образовательными и производственными центрами;*
- *стимулирование курсантов (слушателей, студентов), преподавателей и сотрудников к интеграции традиционных академических ценностей и предпринимательских идей;*
- *формирование гармонично развитой личности и подготовка специалиста, способного быть лидером, работать в команде, действовать эффективно в условиях ЧС и риска;*
- *сопровождение выпускников образованием через всю жизнь и содействие их успешной деловой и служебной карьере.*
- *«принцип тотальности» - принцип охвата управления качеством всех сфер деятельности;*
- *«принцип постоянного обучения качеству» и поддержки заинтересованности в повышении качества у всех работников вуза;*
- *«принцип постоянного развития квалитетической базы управления качеством в вузе»*

- «принцип периодического проведения» (не менее 1 раза в год) заседаний ученого совета в форме «Дня качества»;
- «принцип *гарантии качества*» (по категориям качеств результатов)
- «принцип *гармоничного сочетания управления и самоуправления в вузе*»»

Таким образом, главными принципами вузовской системы управления качеством являются:

- «*принцип первого руководителя*» - принцип заинтересованности и ответственности первого руководителя за руководство и развитие системы управления качеством в вузе;
- «*принцип управления качеством процессов*» в вузе»;
- «*принцип отражения качества процессов в качестве результатов*»;
- «*принцип тотальности*» - принцип охвата управления качеством всех сфер деятельности;
- «*принцип управления через создание и развитие внутривузовской качественной профессиональной культуры, способствующей созданию мотивационной среды для улучшения качества во всех сферах деятельности вуза*»;
- «*принцип постоянного ведения мониторинга качества по всем направлениям деятельности вуза*»;
- «*принцип постоянного обучения качеству*» и поддержки заинтересованности в повышении качества у всех работников вуза;
- «*принцип постоянного развития квалиметрической базы управления качеством в вузе*» (расширения и обновления банка оценочных процедур, тестовых комплексов, оценочных испытаний и др.);
- «*принцип документирования*» всех процедур в управлении качеством;
- «*принцип постоянного планирования процессов по всем направлениям управления качеством*» («функционирование вуза», «развитие вуза» «обеспечение качества», «улучшение качества» и др.) на основе целевых программ;
- «*принцип периодического проведения*» (не менее 1 раза в год) заседаний ученого совета в форме «Дня качества»;
- «*принцип гарантии качества*» (по категориям качеств результатов)
- «*принцип гармоничного сочетания управления и самоуправления в вузе*»»
- «*принцип обеспечения устойчивости*» функционирования и развития вуза («сохранения вуза как системы»)

3. Модель внутривузовской системы обеспечения качества

Социальный заказ

Государственная образовательная политика		Требования работодателей				
Государственные общеобразовательные стандарты образования		Потребности личности				
ВУЗ						
Общее руководство	<i>Миссия, цели, политика качества</i>					
	Закономерности, <i>принципы управления</i>					
Организационный компонент		Организационная структура системы обеспечения качества и организационное обеспечение				
Ресурсный компонент	<i>Ресурсы системы обеспечения качества</i>					
	человеческие	нормативные, учебно-методические	Технологические	Материально-технические	финансовые	Информационные
Технологический компонент	<i>Процедуры обеспечения качества</i>					
	Стратегическое планирование	Утверждение реализации, оценка учебных программ	Оценка качества ППС	Результаты уровня знаний студентов	Информирование	
<i>Оценка системы обеспечения качества</i>						
<i>Мониторинг качества</i>			<i>Самооценка</i>			
Результаты обеспечения качества						
Государственная аттестация выпускников						
Удовлетворенность личности качеством подготовки						
Востребованность выпускников на рынке труда						
Результаты внешней оценки труда						

Теоретическая модель внутреннего обеспечения качества в высшем образовании

Цель:		
- гарантия достижения и поддержания качества образования на уровне, не ниже установленных норм и требований заинтересованных сторон		
Концептуальные подходы:	Принципы	Методы
<ul style="list-style-type: none"> • системный • комплексный • лично-ориентированный • инновационный • технологический • квалиметрический • кибернетический 	<ul style="list-style-type: none"> • целостности • социальной обусловленности • иерархичности • непрерывности • гибкости • развития • эффективности и результативности и др. 	<ul style="list-style-type: none"> • организационные • экономические • социально-психологические • инновационные
Функции		
<ul style="list-style-type: none"> - прогнозно-аналитическая, - организационно-административная, - коррекционно-регулирующая, - оценочно-диагностическая, - контрольно-стимулирующая, - информационная 		
Технология обеспечения качества		
Результат:		
<ul style="list-style-type: none"> - качество, - удовлетворенность заинтересованных сторон 		

Качество вуза как системы

Качество вуза как педагогической системы	Качество вуза как научно-исследовательской системы	Качество вуза как социальной системы	Качество вуза как хозяйственной системы
--	--	--------------------------------------	---

Качество профессорско-преподавательского состава	Качество аспирантуры и докторантуры	Качество гуманитарного потенциала	Качество хозяйственного обеспечения
--	-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

Качество образовательного процесса: обучения, воспитания, содержания	Качество научных исследований	Качество культуры человека	Качество питания и содержания здоровья
--	-------------------------------	----------------------------	--

Качество результата – качество человека – студента на выходе из вуза

Мониторинг качества образования в вузе

<i>Мониторинг качества обучения</i>	<i>Мониторинг качества образовательных программ</i>	<i>Мониторинг качества воспитания</i>
-------------------------------------	---	---------------------------------------

<i>Целевые мониторинги по «предметным линиям»</i>	<i>Мониторинг качества учебно-методического обеспечения</i>	<i>Социологический мониторинг</i>
---	---	-----------------------------------

Мониторинг источников содержания высшего образования

Периодически выполняемые самообследования

Аналитический ежегодный доклад

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ВУЗЕ

Мониторинг качества	Мониторинг научной	Периодическая экспертиза
---------------------	--------------------	--------------------------

деятельности аспирантуры и докторантуры	деятельности подразделений в вузе	материалов научных конференций, авторефератов диссертаций
---	-----------------------------------	---

Раздел в аналитическом докладе

**Мониторинг качества
здоровья субъектов
учебно-воспитательного
процесса**

Мониторинг физического здоровья	Мониторинг духовно-нравственного «климата» в вузе	Мониторинг психического здоровья
--	--	---

Направления формирования качеств личности:

- *Личностное развитие* (личностная компетенция) – развитие индивидуальных нравственных, эмоциональных, эстетических и физических установок и качеств;
- *Социальное развитие* (социальная компетенция) – воспитание гражданских, демократических и патриотических убеждений, освоение основных социальных практик;
- *Общекультурное развитие* (общекультурная компетенция) – освоение основ отечественной и мировой культуры;
- *Интеллектуальное развитие* (интеллектуальная компетенция) – развитие интеллектуальных качеств личности, освоение основ наук.

**4. Краткий терминологический словарь
в области управления качеством высшего**

профессионального образования

Всеобщий менеджмент качества

Настоящий краткий терминологический словарь подготовлен в рамках «Федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы по проекту «Апробация, доработка и внедрение в образовательных учреждениях ВПО типовой модели системы качества образовательного учреждения».

Словарь содержит термины и их определения в области управления качеством высшего профессионального образования. При составлении словаря авторами сделана попытка адаптации современной терминологии менеджмента качества применительно к проблемам качества в образовании с учетом терминологии, используемой в национальной системе управления качеством образования и Болонском процессе. В основу словаря положен ряд важнейших терминов, основным из которых является «**Гарантии качества в образовании**».

Гарантии качества в образовании могут рассматриваться как все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению образовательным учреждением (ОУ) применительно к качеству, что, в свою очередь, позволяет провести декомпозицию этой деятельности: на **планирование качества**, т. е. деятельность, направленную на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

Гарантии качества в образовании				
<i>Планирование качества</i>	<i>Управление качеством</i>	<i>Обеспечение качеством</i>	<i>Улучшение качества</i>	<i>Оценка качества</i>
Деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования	Методы и виды деятельности ОУ оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования	Деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены	Деятельность ОУ, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования	Подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены)

Рис. Структура «Гарантий качества в образовании»

Логические связи между основными понятиями словаря

управление качеством – методы и виды деятельности ОУ, используемые для выполнения требований к качеству образования;

обеспечение качества – методы и виды деятельности ОУ, направленные на создание уверенности в том, что требования к качеству образования будут выполнены;

улучшение качества – все виды деятельности ОУ, направленные на улучшение способности выполнить требования к качеству образования;

оценка качества – доказательства того, что заданные требования к качеству образования выполнены. Оценка осуществляется самим ОУ (самооценка), заинтересованными сторонами.

На рис. 1 представлена структура *«Гарантии качества в образовании»*, как совокупности упомянутых выше направлений деятельности ОУ.

Используемая литература

1. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA):

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.

2. Берлинская декларация министров стран участниц Болонского процесса, 19 сентября 2003 года.

3. Бергенская декларация министров стран участниц Болонского процесса, 20 мая 2005 года.

4. Перечень ключевых понятий и терминов для терминологического словаря по обеспечению качества высшего образования Российской Федерации, разработанного в соответствии с обязательствами Российской стороны по Болонскому процессу/ Составитель Н.Б. Саханский. — М.: Федеральная служба по надзору в области образования и науки, Информационно-методический центр государственной аккредитации, 2004.

5. Закон РФ «Об образовании» от 10 июля 1992 г. № 3266–1 в редакции Федеральных законов от 13.01.96 № 12–ФЗ, от 16.11.97 № 144–ФЗ.

6. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Изд-во стандартов, 2001. — 26 с.

7. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2001. — 21 с.

8. Международный стандарт ISO 8402. Управление качеством и обеспечение качества — Словарь/ Пер. с англ. — 2_е издание, 1994–04–01. — 50 с.

А

Академический аудит (*Academic Audit*) — см. **Аудит качества, Внешняя оценка, Внутренняя оценка и Самооценка.**

Академическое признание (*Academic Recognition*) — 1) набор процедур и процессов для подтверждения и признания вузами и странами квалификаций в высшем образовании; 2) признание курсов, квалификаций или дипломов одного (отечественного или зарубежного) учреждения высшего образования другим с целью предоставления студентам возможности дальнейшего обучения.

Примечание. В европейском пространстве высшего образования различают три основных уровня признания, а также инструменты, связанные с ними (предложенные Лиссабонской конвенцией и Болонской декларацией):

1) признание квалификаций, включающих предыдущее образование и профессиональный опыт, позволяющее получить или продолжить высшее образование;

2) признание коротких периодов обучения, в связи с мобильностью студентов, где основным инструментом является система переводимых кредитов ECTS;

3) признание полных периодов обучения, где основным инструментом является приложение к диплому.

Аккредитационное обследование (*Accreditation Survey*), см. также **Государственная аккредитация ОУ** — оценка ОУ или образовательной программы органом по аккредитации, устанавливающая степень его (ее) соответствия действующим стандартам, для присвоения аккредитационного статуса (типа и вида ОУ). Обследование включает проверку документов и информации (данных), представленных ОУ, после чего происходит визит внешних экспертов.

Аккредитационный орган (*Accreditation Body*), см. также **Орган по аккредитации** — 1) государственная или негосударственная (общественная) организация (ассоциация), действующая на национальном или региональном уровне, разрабатывающая стандарты и критерии оценки качества образования, проводящая внешнюю экспертизу и визиты экспертов в ОУ для оценки соответствия ОУ или предоставляемых им образовательных программ определенным критериям.

Аккредитационный орган уполномочен присваивать ОУ или отдельным образовательным программам формальный статус и предоставлять право на образовательную деятельность при условии получения положительных результатов.

Существуют разные типы аккредитационных органов: службы, агентства, комиссии, советы, коллегии и т.д. Эти органы осуществляют общую, специализированную, профессиональную, региональную,

национальную аккредитацию, аккредитацию дистанционного образования и др.

2) Федеральный орган управления высшим профессиональным образованием, проводящий аккредитацию ОУ на основании заключения об аттестации, результатов экспертизы показателей ОУ и утверждаемых им критериев аккредитации для ОУ.

Аккредитационный статус (*Accreditation Status*) — формальное признание ОУ или предоставляемой им образовательной программы, соответствующей определенным стандартам качества образования, установленный аккредитационным органом на региональном, национальном или специализированном уровне. В России аккредитационный статус ОУ определяется типом ОУ (вуз/ссуз) и видом ОУ: для вузов — институт/академия/университет, для ссузов: училище/техникум/колледж.

Аккредитация (*Accreditation*), см. также **Аккредитационное обследование** и **Государственная аккредитация ОУ** — процедура оценивания и определения достижения определенного статуса, норм, стандартов качества образования, предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования. Аккредитация — главный инструмент поддержки процессов, происходящих в системе европейского образования; служит залогом качества как вводимых, так и существующих программ.

Аккредитация институциональная (*Institutional Accreditation*) — аккредитация ОУ в целом, включая все образовательные программы, подразделения, формы обучения, без учета отдельных образовательных программ ОУ.

Аккредитация образовательной программы (ОП) (*Program Accreditation*) — официальное признание образовательной программы вне зависимости от наличия аккредитации образовательной организации в целом.

Аккредитация ОУ (*Accreditation*), см. также **Аккредитационное обследование** и **Государственная аккредитация ОУ** — 1) процедура осуществления организационно-аналитических мероприятий по подготовке и принятию управленческого решения об отнесении образовательного учреждения к определенному типу и виду; признание, установление, подтверждение, изменение государственного статуса (типа, вида) образовательного учреждения; 2) установление для ОУ или образовательной программы их статуса и соответствия установленным нормам и стандартами образования.

Анализ (*Analysis*) — деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленной цели.

Анализ проекта (*Project analysis*) — документированная, всесторонняя и систематическая проверка проекта (например, новой образовательной программы) с целью оценки возможности его реализации и выполнения

требования по качеству, обеспеченности ресурсами, а также выявления проблем и определения способов их решения. Анализ проекта может проводиться на любом этапе процесса проектирования и разработки, но в любом случае он должен быть осуществлен до завершения процесса проектирования образовательной программы.

Анализ результатов обучения (*Academic performance analysis*) — исследование результатов обучения, выраженных в оценках и рейтинге обучающихся, с целью определения качества обучения и качества полученных знаний, умений и навыков и определения проблемных областей для корректирующих действий и улучшения качества образования.

Анализ СК ОУ со стороны руководства (*Evaluation by top management*) — деятельность высшего руководства ОУ, предпринимаемая для установления результативности и эффективности системы качества ОУ и ее соответствия политике и целям ОУ в области качества образования.

Анкетирование (*Survey*) — опрос потребителей образования и других заинтересованных сторон по установленной форме относительно различных аспектов качества образования, предоставляемого данным ОУ. Опрос проводится на основе разработанных и утвержденных анкет, отражающих отношение потребителей к различным аспектам предоставляемого образования (содержание, учебные материалы, преподаватели, технологии обучения, проверка знаний и навыков и др.). Возможно анкетирование студентов, профессорско-преподавательского состава, руководителей вузов, организаций, работодателей и др.

Анкетирование (опрос) студентов (*Student Survey*) — метод оценки, который использует опросы и интервью, чтобы установить, насколько студенты удовлетворены образовательными программами, услугами и другими аспектами своей учебной деятельности. Студентов обычно просят заполнить анкеты открытого или закрытого типа или ответить на вопросы по телефону. Обзор может состоять из анкетных опросов в классе, почтовых, телефонных опросов и/или бесед (стандартных, индивидуальных или групповых). Студенческие опросы относительно дешевые, просты в проведении и могут охватывать большое количество участников. Некоторые наблюдатели подвергают сомнению валидность и надежность этих опросов, а также их значимость в образовательной политике.

Аттестат (*Certificate, Diploma*) — 1) документ, подтверждающий окончание определенного ОУ и получение образования определенного уровня (обычно с перечислением дисциплин, по которым пройдена подготовка); 2) официальный документ о присвоении ученого звания (доцента, профессора).

Аттестационная комиссия (*Attestation commission*) — 1) комиссия, состоящая из преподавателей ОУ и привлеченных лиц из производственной сферы, целью которой является проведение итоговой аттестации студентов

ОУ; 2) комиссия, создаваемая государственным органом по аттестации для проведения аттестации образовательного учреждения.

Аттестационное заключение (*Attestation conclusion*) — 1) заключение аттестационной комиссии о соответствии компетенций выпускника требованиям ГОС; 2) заключение государственной аттестационной комиссии, являющееся основанием для получения государственной аккредитации ОУ или ее лишения.

Аттестация кадров (*Staff attestation*), см. также **Аттестация педагогических работников** — оценка профессиональных знаний, умений и результатов профессиональной деятельности лиц, занимающих определенные должности в ОУ.

Аттестация ОУ (*Institutional Attestation*) — основная форма государственно-общественного контроля образовательной деятельности ОУ. Аттестация устанавливает соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников всех ОУ (независимо ведомственной подчиненности и форм собственности) требованиям государственных образовательных стандартов (ГОС). ОУ может пройти аттестацию только при условии положительных результатов итоговой аттестации не менее половины его выпускников в течение трех последовательных лет, предшествующих аттестации. Первая аттестация вновь созданного учреждения может проводиться после первого выпуска учащихся, но не ранее чем через три года после получения лицензии на право ведения образовательной деятельности. Проведение аттестации обычно сопровождается разными формами самоанализа результатов жизнедеятельности учреждения. Очередная аттестация проводится по заявлению образовательного учреждения раз в пять лет. Аттестация является составной частью аккредитации.

Аттестация педагогических работников (*Teaching Staff Attestation*) — оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ОУ. Показателями аттестации являются: характеристика преподавателя, даваемая кафедрой, оценка его пребывания на факультете повышения квалификации и мнение студентов о преподавателе.

Аудит (*Audit*) — 1) систематический, независимый и документированный

процесс получения свидетельств о результатах деятельности ОУ и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, устанавливаемых программой и планом аудита; 2) процесс экспертизы ОУ, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОУ,

процессы, образовательные программы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.).

Аудит институциональный (*Institutional Audit*) — процесс изучения экспертной комиссией процедур и механизмов, гарантирующих качество образования, основанный на анализе представленных данных. Если объектом изучения являются обязанности по повышению качества управления и стандарты, за которые ответственно учреждение в целом, подобный процесс называется институциональным обследованием.

Аудитор (*Auditor*) — лицо, обладающее компетентностью и соответствующими полномочиями для проведения аудита.

Б

Безопасность жизнедеятельности (*Occupational Safety*) — деятельность

университета, направленная: на обеспечение сотрудникам и студентам вуза комфортных условий жизнедеятельности; на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучающихся в процессе нахождения в университете.

Бенчмарк предметный (*Subject benchmark*) — бенчмарк, дающий академической общественности возможность описать природу и характеристики программ по определенному предмету и ожидаемый стандарт для присвоения квалификации на данном уровне в специфической предметной области. Бенчмарки являются ориентирами в структуре гарантии качества.

Бенчмаркинг внутренний (*Internal Benchmarking*) — сравнение выполнения однотипных программ в различных областях ОУ. Обычно проводится в крупных децентрализованных образовательных учреждениях, имеющих несколько факультетов (кафедр, филиалов), реализующих похожие программы.

Бенчмаркинг общий (*Generic Benchmarking*) — сравнение организаций по

основным критериям практической деятельности образовательных учреждений (например, процессы передачи информации, доля отчисленных и т. д.). Общий бенчмаркинг сравнивает основной уровень активности с подобными процессами в других ОУ, которые занимаются аналогичной деятельностью.

В

Валидация (*Validation*) — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация (проверка) (*Verification*) — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Примечания:

1) Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.

2) Деятельность по подтверждению может включать:

- осуществление альтернативных расчетов;
- сравнение научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту;
- проведение испытаний и демонстраций;
- анализ документов до их выпуска.

Видение (*Vision*) — краткая формулировка желаемого состояния ОУ по всем его основным параметрам на обозримую перспективу, обычно на 3 или 5, 10 и 20 лет. Часто при формулировке видения определяются наиболее важные для ОУ области развития, о которых необходимо заботиться для достижения долговременного успеха. Видение должно вдохновлять сотрудников и мотивировать их на достижение заявленных перспектив.

Воспитательная работа (*Breeding, upbringing activities*) — деятельность с

обучаемыми (студентами, аспирантами), направленная на формирование у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Г

Гарантии качества в образовании (*Quality Assurance in Education*) — все

виды скоординированной деятельности, направленные на выполнение требований к качеству.

П р и м е ч а н и е. Руководство и управление ОУ применительно к качеству включает: разработку политики и целей в области качества образования, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение и оценку качества образования.

Государственная аккредитация ОУ (*State Institutional Accreditation*) — аккредитационное обследование ОУ государственным органом по аккредитации, целью и содержанием которого является установление и

подтверждение на очередной срок государственного статуса ОУ по типу — вуз/ссуз и виду: для вузов: институт, академия или университет, для ссузов: училище/техникум/колледж с определением перечня образовательных программ по которым ОУ имеет право выдавать

документы об образовании государственного образца. Государственная аккредитация проводится Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки на основании аттестационного заключения, анализа деятельности ОУ по показателям государственной аккредитации и их соответствия критериальным значениям.

Государственный образовательный стандарт — ГОС (*State academic*

standard of education) — документ, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

Д

Данные по качеству (*Data on quality*) — документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности ОУ, но не имеющие статуса записей по качеству.

Деловое совершенство (*Business Excellence*) — передовая практика управления организацией и достижения результатов, основанная на комплексе основополагающих концепций, включающих ориентацию на результат, особое внимание к потребителю, лидерство руководства и постоянство целей, менеджмент на основе процессов и фактов, вовлеченность персонала, постоянное улучшение и инновации, взаимовыгодное партнерство, корпоративную социальную ответственность.

Модель делового совершенства Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) имеет четыре критерия результатов: результаты

для потребителя, результаты для сотрудников, результаты для общества и ключевые результаты деятельности. При этом под ключевыми результатами деятельности понимаются ключевые результаты, которых должна достичь организация, чтобы соответствовать своим деловым намерениям и требованиям стратегии.

Д

Деятельность ОУ (*Institutional Activities*) — совокупность работ в определенной сфере ОУ.

Документированная процедура — ДП (*Documented Procedure*) — документ, устанавливающий единый для всего ОУ порядок описания процессов, полномочия и ответственность должностных лиц, информационные потоки, включая регистрацию данных и записей по качеству. Документированная процедура может быть в виде стандарта организации или инструкции.

Должностная инструкция — ДИ (*Functionary Instruction*) — документ, описывающий требуемую квалификацию, права, обязанности, задачи и

ответственность сотрудника, занимающего какую-либо должность.

Е

Европейская система зачетных единиц (*European Credit Transfer System — ECTS*) — система зачетных единиц, введенная в университетах Европы в рамках программы ERASMUS и ставшая эффективным средством признания образования, полученного студентами в другом вузе (возможно, за границей), а также инструментом предоставления детальной информации об учебных планах, присваиваемой степени и т. д.

3

Заинтересованные стороны (*Stakeholders*) — лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе ОУ. *Примеры*: обучаемые, их родители, работодатели, владельцы, персонал ОУ, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры, органы власти и надзора, общество.

Записи по качеству (*Notes on Quality*) — документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

П р и м е ч а н и я. Записи могут использоваться, например для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

Зачетные единицы (кредиты, пункты кредита, кредиты ECTS)

(*Credits*) — величина, отражающая затраты времени среднего студента на обучение. Учитываются лекции, практические занятия, семинары, работа с обучающими программами, практика, самостоятельная работа в библиотеке или дома, экзамены и иные процедуры аттестации. Таким образом, зачетные единицы учитывают все виды затрат времени студента, относящихся к учебному процессу, а не только время аудиторной нагрузки. Это скорее относительная, чем абсолютная мера студенческой рабочей нагрузки. Они определяют, какая часть годовой рабочей нагрузки студента сопоставлена учебной дисциплине или ее части. Это сопоставление относится к компетенции образовательного учреждения.

учреждения в другое.

И

Идентификация документов (*Document Identification*) — процесс и свидетельство того, что документы СК могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем обозначения документов, которое отражается в документированной процедуре управления документацией и/или руководстве по качеству ОУ.

Иновации (*Innovation*) — практическое воплощение идей в новую продукцию, услуги, образовательные программы, процессы, системы и социальное взаимодействие.

Инструкция (*Instruction*) — документированная процедура, предназначенная для применения на конкретном рабочем месте.

Информационная карта процесса (*Process Specification*) — документ, со_

держащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая:

- цели процесса;
- измерение и анализ процесса;
- мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса;
- взаимодействия процесса (поставщики/ потребители).
- ресурсы процесса;
- документы управления процессом.

Инфраструктура (*Infrastructure*) — совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения ОУ, необходимых для его функционирования.

Итоговая государственная аттестация (*Final Assessment*) — процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в ОУ.

К

Качество (*Quality*) — степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

Примечания.

1) Термин «качество» может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное.

2) Термин «присущий» в отличие от термина «присвоенный» означает имеющийся в чем-то. Прежде всего, это относится к постоянным характеристикам.

Качество образования (*Quality of Education*) — соответствие деятельности образовательных учреждений установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам). Раскрывается в таких понятиях, как:

- качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности);
- качество научно-педагогических кадров;
- качество образовательных программ;
- качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды;
- качество студентов, учащихся, абитуриентов;
- качество управления образованием;
- качество научных исследований и др.

Квалификационная работа (*Qualification Work*) — работа, подтверждающая соответствующий уровень квалификации и компетенций, определяемый стандартами образования и требованиями других нормативных документов. *Примеры:* дипломная работа, магистерская диссертация, кандидатская диссертация, докторская диссертация и др.

Квалификационная характеристика выпускника (*Graduate Qualification Requirements*) — документ, устанавливающий цели и задачи обучения и воспитания, уровень требований к подготовке специалиста, которые должны быть реализованы в учебных заведениях с учетом перспектив научно-технического прогресса. Она также определяет предназначение выпускника, общие требования, соответствующие современному этапу, квалификационные требования к объему и качеству знаний, умений, навыков, необходимых для успешного выполнения функциональных обязанностей на практике

Квалификация (*Qualification*) — 1) подтвержденная способность применять знания и навыки;

2) научная степень, диплом или другие типы формальной аттестации в высшем образовании, выдаваемые соответствующим государственным органом, подтверждающим успешное завершение курса программы. Существует большое количество степеней высшего образования на разных уровнях и в разных странах (например, степень бакалавра, магистра, доктора и т. д.). Квалификация означает уровень компетентности и набор определенных знаний, навыков и умений;

3) показатель качества подготовленности специалиста к выполнению того или иного вида деятельности, который определяется, как правило, образованием.

Компетентность (*Competency*) — выраженная способность применять свои знания и умение. Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных (проблемных) ситуациях. Она проявляется в личностно-ориентированной деятельности и характеризует способность человека (специалиста) реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности. Под компетентностью понимается интегрированная характеристика качеств личности, результат подготовки выпускника вуза для выполнения деятельности в определенных областях (компетенциях).

Конкурентоспособность ОУ (*University Competitiveness*) — способность ОУ обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам организаций-работодателей, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями.

Конкурентоспособность системы образования (*Competitiveness of the System of Higher Education*) — 1) способность системы образования обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям и запросам личности и организаций-работодателей, в сравнении с аналогичными системами других стран в условиях международного рынка труда;

2) способность системы образования обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов из числа иностранных граждан, отвечающее их требованиям, в сравнении с аналогичными системами других стран в условиях международного рынка образовательных услуг. Имеют значение также комфортность проживания и язык, на котором ведется преподавание.

Конкурентоспособность специалиста (*Specialist Competitiveness*) — наличие у специалиста высокого качества подготовки, отвечающего требованиям и запросам работодателей, в сравнении с другими специалистами.

Контроль (*Control*) — 1) деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик; 2) процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов, сопровождаемых, при необходимости, измерениями, испытаниями или калибровкой; 3) составная часть управления объектами и процессами, заключающаяся в наблюдении за объектом с целью проверки соответствия наблюдаемого состояния объекта желаемому и необходимому состоянию, предусмотренному законами, инструкциями, положениями, другими нормативными актами, а также программами, планами, договорами, проектами, соглашениями.

Контроль качества (знаний, умений и навыков) (*Quality Check*) — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для оценки выполнения требований к качеству.

Корректирующее действие (*Corrective Action*) — действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Примечания.

1) Корректирующие действия могут повлечь за собой изменения, как в методиках, так и в системах с целью достижения улучшения качества на всех этапах петли качества.

2) Существует различие между «коррекцией» и «корректирующим действием»:

– термин «коррекция» имеет отношение к ремонту, переделке или регулировке и относится к устранению имеющегося несоответствия;

– термин «корректирующее действие» относится к анализу и устранению причин несоответствия.

Коррекция (*Correction*) — действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии результативности (обучения) (*Performance Criteria*) — 1) критерии, описывающие степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных целей и результатов; 2) оценки/контрольные точки/бенчмарки, которые используются для оценки достижения стандартов деятельности ОУ.

Л

Лицензирование (*Licensing*) — 1) процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи образовательному учреждению разрешения — лицензии — на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням высшего и послевузовского и по программам соответствующего дополнительного образования;

Предметом содержания экспертизы является установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых учреждением профессионального образования, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников, оборудования учебных помещений, обеспеченности учебного процесса (материально-технической и финансовой), образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов. Решение о выдаче лицензии принимается соответствующим органом управления образованием, осуществляющим лицензирование, и оформляется его распорядительным документом на основании заключения экспертной комиссии. Для каждого направления (специальности), уровня подготовки или программы дополнительного образования срок действия лицензии указывается отдельно. Лицензия может быть изъята у учреждения органом, выдавшим лицензию, в случае нарушения требований и контрольных нормативов, содержащихся в лицензии.

Лицензия (*License*) — 1) документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации (лицензированию) наделяет лицо или ОУ правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг согласно правилам соответствующей системы сертификации; 2) выдаваемое государственными органами разрешение на осуществление тех видов деятельности, которые в соответствии с действующим законодательством подлежат лицензированию (например, образовательной, банковской, частной, издательской, медицинской и др.).

Лучшая практика (*Best Practice*) — основной метод или инновационный процесс, состоящий из утвержденного перечня надежных и обоснованных методов, ведущий к улучшению работы ОУ или отдельной образовательной программы и признаваемый лучшим другими экспертными организациями. Лучшая практика не является абсолютным, окончательным решением или примером, применение которого обеспечивает улучшение работы ОУ или программы; скорее лучшая практика означает поиск лучшего подхода в данной ситуации, т.к. ОУ или отдельные образовательные программы сильно отличаются по своей структуре и сфере деятельности

М

Маркетинг образовательных услуг (*Marketing of Education*) — 1) вид деятельности ОУ, направленный на изучение и удовлетворение нужд и потребностей потребителей, призванный ориентировать образовательные программы ОУ на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке труда; 2) система управления образовательной, учебно-производственной и сбытовой деятельностью ОУ, выявляющая потребности в образовательных программах и других образовательных услугах, продукции и видах работы и обеспечивающая их реализацию с целью

получения максимальной прибыли. Применительно к Болонскому процессу — это прежде всего изучение потребностей работодателей с целью модернизации учебных программ и в конечном итоге — трудоустройства выпускников.

Менеджмент — скоординированная деятельность по руководству и управлению ОУ.

Менеджмент процесса (*Process Management*) — в типовой модели системы качества ОУ включает: *планирование* качества процесса, *обеспечение* качества процесса, *управление* качеством процесса, *улучшение* качества процесса.

Миссия ОУ (*Mission*) — документально оформленное заявление ОУ (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование и предназначение ОУ в окружающем мире
- (кто мы?);
- стержневые цели существования ОУ (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- ключевые обязательства и пути обеспечения качества образования
- (что мы гарантируем и за счет чего?).

Мобильность студентов или академическая мобильность (*Student Mobility*) — базовое положение Болонского процесса, применяемое к студентам, преподавателям, исследователям (научным работникам вузов). Применительно к студентам мобильность означает возможность получения высшего образования путем последовательного прохождения частей программы обучения в вузах двух и более стран с зачетом (признанием) усвоенного при этом материала и получения диплома одного или нескольких таких учебных заведений. Применительно к преподавателям и исследователям мобильность означает возможность работы последовательно в учебных заведениях различных стран. В РФ для реализации мобильности необходимы изменения в законодательстве об образовании. В частности, необходимо, чтобы работа за рубежом включалась в трудовой стаж.

Мониторинг (*Monitoring*) — постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления.

Н

Наделение полномочиями (делеги́рование полномочий) (*Empowerment*) — наделение сотрудников необходимыми деловыми навыками, знаниями, информацией и полномочиями таким образом, чтобы они могли предпринимать необходимые действия для эффективного и результативного исполнения своих обязанностей.

Надзор (*Supervision*) — непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ записей с целью проверки и удостоверения того, что установленные требования выполняются

Надзор за качеством (*Quality Monitoring*) — непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта (ОУ, подразделений, процессов), а также анализ протоколов и записей с целью установления того, что установленные требования по качеству выполняются.

Примечания.

1) Надзор за качеством может осуществляться потребителем или от его имени.

2) Надзор за качеством может включать управление наблюдением и проверкой, которое может предотвратить ухудшение качества объекта (например, процесса) со временем

Несоответствие (*Incompliance, Non_Conformity*). Стандартное определение (ИСО 9000, п. 3.6.2) — невыполнение требований.

Примечания.

Несоответствие для процессов (см. ИСО 9001:2000 п. 8.2.3) — процесс не выполняет установленные для него требования (включая требования к продукции процесса). Такое невыполнение требований процесса может быть в следующих случаях:

- значения характеристик процесса находятся вне установленных границ (требований);

- значения характеристик процесса демонстрируют нахождение его в неуправляемых условиях (статистически неуправляемое состояние);

- значения характеристик процесса в течение планируемого периода не достигают целевых значений).

В любом из перечисленных случаев может приниматься решение о запуске корректирующих действий.

Несоответствие продукции (см. ИСО 9001:2000, п. 8.2.4, 8.3). Следует различать:

Несоответствие требованиям на продукцию отдельных ее единиц (ИСО 9001. пп. 7.5.1, а; 8.2.4; 8.3) — при этом выполняется управление несоответствующей продукцией (изоляция, переделка и т. д.).

Характеристики продукции используются в качестве показателей процесса, и здесь несоответствие продукции интерпретируется как несоответствие процесса.

Например, несоответствие процесса заключается в большом количестве отдельных единиц несоответствий, и это количество превышает допустимое (установленное) значение.

В данном случае также могут запускаться корректирующие действия.

Неуспевающий обучающийся — обучающийся, уровень знаний и умений которого в определенные сроки не соответствует требованиям образовательных стандартов.

О

Обеспечение качества (*Quality Assurance*) — деятельность, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

Обеспечение качества процесса (*Process Quality Assurance*) — действия по созданию уверенности, что требования к качеству (характеристикам) процесса будут выполнены. Обеспечение качества включает:

- обеспечение процесса ресурсами;
- обучение персонала;
- информационное обеспечение процесса;
- обеспечение процесса документацией;
- закупка нового оборудования, обеспечивающего требуемые характеристики процесса;
- верификация и валидация процесса.

Образовательная деятельность — ОД (*Academic Activity*) — деятельность ОУ по реализации образовательного процесса.

Образовательная программа — ОП (*Academic Program*) — 1) документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности; 2) документ, содержащий основные положения, цели, задачи и содержание образования определенного уровня и направленности, а также набор и последовательность образовательных мероприятий, необходимых для достижения целей (цели) или конкретных задач в данной области образования. Основные образовательные программы высшего и послевузовского профессионального образования разрабатываются федеральными (центральными) органами управления образованием и ведомственными государственными органами управления образованием и в части, выходящей за пределы соответствующих государственных образовательных стандартов, выполняют функции примерных образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования.

Образовательная среда — совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления ОУ всех видов образовательной деятельности.

Образовательное учреждение — ОУ (*Educational Institution*) — учреждение, являющееся юридическим лицом, осуществляющее образовательный процесс, то есть реализующее одну или несколько образовательных программ и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников

Образовательный процесс (*Academic Process*) — 1) процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практической умений и навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной

познавательной деятельности обучающихся; 2) процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ.

Образовательный стандарт (*Education(al) Standard*) — документ, содержащий требования и условия реализации образовательного процесса.

Обучение (*Learning*) — целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями и навыками.

Организационно-распорядительная деятельность — деятельность по управлению организацией, характеризуемая отношениями «начальник–подчиненный». Реализуется однократными и в долгосрочной перспективе не планируемыми акциями в форме приказов и/или распоряжений. Как правило, носит реактивный характер, т. е. как апостериорная реакция на изменения внешней или внутренней среды в организации.

Оценка качества (*Quality Assessment*) — подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены)

Оценка качества образования (*Academic Quality Assessment*) — 1) все виды деятельности, направленные на подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены). К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СК ОУ, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

П р и м е ч а н и е. Оценка качества образования может распространяться

на оценку:

- образовательных программ;
- персонала ОУ;
- процессов ОУ;
- системы качества ОУ;
- успеваемости студентов;
- учебно-методических материалов;
- учебных планов и т. д.

П

Планирование качества (*Quality Planning*) — 1) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества; 2) деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

Планирование качества процесса (*Process Quality Planning*) — деятельность, направленная на процесс, которая устанавливает:

- характеристики результата процесса (его продукции) — определяются на основании требований потребителя процесса;

- характеристики процесса, влияющие на характеристики его результата — определяются менеджером процесса;
- цели в области качества процесса (целевые значения характеристик процессов);
- мероприятия для достижения целей процесса;
- взаимодействие с другими процессами;
- получение требований к характеристикам результата процесса от потребителей процесса – вход процесса;
- получение исходных данных для работы от поставщиков процесса – вход процесса;
- передача результатов процесса его внутренним или внешним потребителям – выход процесса;
- последовательность действий и работ в рамках процесса (определяются управляющими документами процесса — инструкции, процедуры, стандарты и т. д.);
- ресурсы процесса (кто и с помощью чего создает результат процесса);
- ответственность и полномочия участников процесса (содержатся в управляющих документах процесса);
- методы измерения и анализа характеристик процесса;
- признаки несоответствий процесса на основании анализа характеристик процесса;
- действия (корректирующие и предупреждающие), применяемые к процессу при невыполнении требований к характеристикам процесса.

Планирование осуществляется как для существующих процессов, так и для новых процессов СМК.

Результаты планирования процесса содержатся в спецификации процесса.

Повышение квалификации (*Professional Training*) — учебная деятельность, направленная на достижение более высокой степени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специально-технологических знаний, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией. Одна из форм освоения прогрессивного опыта, целью которого является повышение эффективности труда; осуществляется в рамках системы непрерывного образования путем поэтапного образования в образовательных учреждениях соответствующих ступеней.

Повышение квалификации — одна из форм реализации концепции обучения в течение жизни, поддерживаемой Болонским процессом.

Показатели процесса (*Process Indicators*) — показатели, характеризующие процесс.

Политика ОУ в области качества (*Quality Policy*) — общие намерения и направления деятельности в области качества (образования), официально сформулированные высшим руководством образовательного

учреждения.

П р и м е ч а н и е. Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством

Поставщик (*Supplier*) — организация или лицо, предоставляющие продукцию или услугу.

П р и м е ч а н и е. Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

Постоянное улучшение (*Permanent Improvement*) — повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований.

Потребители ОУ внешние (*External Customers*) — внешние потребители

ОУ, в число которых входят организации-работодатели, государство в лице Минобрнауки, общество в целом и другие заинтересованные стороны.

Потребители ОУ внутренние (*Internal Customers*) — студенты и их родители, персонал ОУ.

Потребитель (*Customer*) — организация или лицо, получающие продукцию или услуги организации поставщика.

Предупреждающее действие (*Preventive Action*) — действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

П р и м е ч а н и я.

1) У потенциального несоответствия может быть несколько причин.

2) Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как **корректирующее действие** — для предотвращения повторного возникновения события.

Проверка (*Assessment, Test*) — подтверждение путем экспертизы и предоставления объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены.

П р и м е ч а н и я.

1. При проектировании и разработке проверка означает процесс проведения экспертизы результатов данной деятельности с целью определения ее соответствия входным требованиям.

2. Термин «проверено» используется для обозначения соответствующего статуса.

Программа аудитов (*Audit Program*) — совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели

Программа учебной дисциплины (*Syllabus*) — регламентирующий учебный документ (или учебное издание), определяющий цели и содержание учебной дисциплины, информационный объем, уровень формирования знаний, умений и навыков, подлежащих усвоению обучающимися, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, перечень

рекомендованных учебников, других методических и дидактических материалов, критерии успешности обучения и средства диагностики успешности обучения по учебной дисциплине.

Проект (*Project*) — планируемая в долгосрочной перспективе неповторяющаяся и уникальная деятельность, создающая ценность для потребителя в соответствии с его требованиями. Характеризуется отношениями «заказчик–исполнитель».

Проектирование и разработка (*Development*) — совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики и технические условия для какой-либо продукции, услуги или процесса.

Производственная среда (*Manufacturing Environment*) — совокупность условий, в которых выполняется работа.

Примечание. Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

Прослеживаемость (*Traceability*) — возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура (*Procedure*) — установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечания.

1) Процедуры могут быть документированными или недокументированными.

2) Если процедура документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру, может называться «документированная процедура».

Процесс (*Process*) — совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующая входы в выходы и создающая ценность для потребителя.

Примечание. К ресурсам могут относиться: персонал, средства обслуживания, оборудование, технология и методология.

Р

Рабочая инструкция (*Work Instruction*) — документ, подробно описывающий действия исполнителя.

Результативность (*Performance*) — степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Рекламация (*Claim*) — информация от потребителя, выраженная в письменной форме.

Руководитель процесса (*Process Manager*) — должностное лицо ОУ, назначенное приказом ректора (руководителя) ОУ, которое несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса — и обладает полномочиями:

– выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;

- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;

- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;

- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководство организацией (*Corporate Governance*) — выработка и осуществление системы правил, процессов, процедур и связей для управления организацией и выполнения юридических, финансовых и этических обязательств с ее стороны.

Руководство по качеству ОУ (*Quality Manual*) — документ, определяющий систему качества ОУ.

Примечания.

1) Руководства по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации.

2) Руководство по качеству может охватывать всю деятельность ОУ или только ее часть. Наименование и область деятельности определенного руководства отражает сферу его применения.

3) Руководство по качеству обычно содержит или, по крайней мере, ссылается на: политику в области качества; ответственность, полномочия и взаимоотношение персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество; методики системы качества и инструкции; положение по пересмотру и корректировке руководства.

4) Руководство по качеству может различаться по объему и формату, с учетом потребностей ОУ. Оно может состоять из нескольких документов.

С

Самообследование (*Self_Evaluation*) — внутривузовская деятельность по сбору и анализу информации по всем образовательным программам и учреждению в целом, которое проводится им самостоятельно (или с привлечением независимых аудиторов). *Самообследование направлено не на фиксацию результатов, а на определение направлений дальнейшей деятельности.* Структура самообследования определяется ОУ самостоятельно.

Система качества ОУ — СК ОУ (*Quality Assurance System*) — система для разработки политики, целей и достижения **гарантий качества** ОУ.

Система менеджмента (*Management System*) — система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Содержание образования (*Content of Education*) — совокупность знаний, умений, навыков и компетенций, соответствующих современному состоянию науки, педагогически переработанная в общие основы наук таким

образом, чтобы стать достоянием лиц, вовлеченных в образовательный процесс. В РФ содержание образования зафиксировано в документах — государственных образовательных стандартах, учебных планах, учебных программах дисциплин и др.

Соответствие (*Compliance*) — 1) выполнение установленных требований;

2) выполнение требований потребителей ОУ и образовательных стандартов.

Стандарт (*Standard*) — 1) документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом, в котором устанавливаются правила, руководящие принципы и характеристики различных видов деятельности или их результатов и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

Примечание. Стандарты должны быть основаны на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлены на достижение оптимальной пользы для общества.

Стандарт качества образования (*Quality Standard*) — социальная норма, в которой отражены требования к качеству образования со стороны общества и государства.

Стандарт организации (ОУ) (*Corporate Standard*) — нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в ОУ и утвержденный руководством.

Статус учебного заведения (*Educational Institution Status*) — правовое положение, характеризующее и определяемое его организационно-правовой формой, уставом, правами и ответственностью, полномочиями, вытекающими из законодательных и нормативных актов.

Стратегия (*Strategy*) — взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности ОУ.

Т

Типовая модель системы качества ОУ (*Sample Model of University Quality Management System*) — **упорядоченная совокупность рекомендаций**, которые могут применяться для общего руководства ОУ с целью гарантии качества и его улучшения в высшем образовании. В духе стандартов и директив ENQA, рекомендации типовой модели не предполагают строгого их исполнения и не должны интерпретироваться как предписания, не подлежащие изменениям по форме или составу.

Требование (*Requirement, Expectation*) — потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Требования к качеству (*Quality Requirement*) — выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Примечания.

1) Существенно, чтобы требования к качеству полностью отражали установленные и предполагаемые потребности потребителя.

2) Термин «требование» охватывает рыночные и контрактные требования, а также внутренние требования организации. Они могут быть разработаны, детализированы и актуализированы на различных этапах планирования.

3) Заданные количественные требования к характеристикам включают, например, номинальные значения, относительные значения, предельные отклонения и допуски.

4) Требования к качеству должны быть выражены на начальной стадии в функциональных терминах и документально оформлены.

Третья сторона (*Third Party*) — лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе.

У

Удовлетворенность потребителей (*Customer Satisfaction*) — восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение качества (*Quality Improvement*) — деятельность ОУ, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования.

Улучшение качества процесса (*Process Quality Improvement*) — деятельность, направленная на повышение возможности выполнить требования к качеству. Для процесса эта деятельность направлена на изменение значений характеристик процесса и его продукции в соответствии с целями улучшения. Характеризуется следующими аспектами:

- реализацией запланированных мероприятий для достижения целей процесса;

- применяется к стабильному процессу (работа над обычными причинами);

- может потребовать проведение отдельных проектов по улучшению (существенное перепланирование процесса и т. д.);

- подключение высшего руководства с целью поддержки проектов улучшения и обеспечения их ресурсами.

Управление качеством (*Quality Management*) — методы и виды деятельности ОУ, используемые для выполнения требований к качеству образования.

Управление несоответствиями (*Management Incompliances*) — деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

Управление процессом (*Process Control*) — 1) методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям; 2) действия, направленные на поддержание качества (характеристик) процесса в заданных пределах. Действия по управлению процессом включают:

- измерение и анализ качества (характеристик) процесса;
- реализацию корректирующих действий для стабилизации процесса.

Управление осуществляется менеджером процесса без вмешательства о стороны высшего руководства, при этом перепланировка процесса не осуществляется.

Учебный план — УП (*Curriculum*) — документ, определяющий содержание образования и организацию обучения студентов по конкретной специальности. Учебный план, как правило, включает: титульную часть — полное наименование вуза, факультета, специальности, квалификации, срок обучения; график учебного процесса — периоды теоретических занятий, практик, экзаменационных сессий, каникул, дипломного проектирования и итоговой государственной аттестации; сводные данные по бюджету времени — по годам и за весь срок обучения. Учебный план — государственный нормативный документ, определяющий содержание и организацию подготовки специалистов по учебным программам, последовательность, сроки изучения дисциплин, виды учебных занятий. Учебный план разрабатывается для каждой специальности (специализации) на основе квалификационной характеристики. Учебный план предусматривает также разработку программ по учебным дисциплинам и по годам обучения, оптимальный выбор перечня, объема, содержания и последовательности стажировки, практики, рациональное соотношение теоретического и практического обучения. Организация образовательного процесса может предусматривать разработку и других документов, например, годового календарного учебного графика, расписания занятия.

Ф

Функциональная деятельность (*Functional Activities*) — многократно повторяющаяся деятельность по управлению организацией, планируемая в долгосрочной перспективе в виде сформулированной функции для исполнителя. Характеризуется отношениями «периодическая отчетность перед руководством».

Х

Характеристика (*Characteristics*) — отличительное свойство (ИСО 9000, п. 3.5.1).

Характеристика качества (*Quality Characteristics*) — (ИСО 9001–2001, п. 3.5.2) присущая характеристика (3.5.1) продукции (3.4.2), процесса (3.4.1) или системы (3.2.1), вытекающая из требования (3.1.2).

Ц

Цели в области качества (*Goals of Education*) — то, чего добиваются или к чему стремится ОУ в области качества.

Цели в области качества (*Quality Objectives*) — в соответствии с ИСО 9000:2000 (планируемые) целевые значения индикаторов процесса (включая характеристики качества продукции); такие значения индикаторов, которые необходимо достичь к концу планируемого периода.

Цели программы образования (*Goals of Program*) — организация процесса обучения в соответствии с государственным образовательным стандартом.

Ценности (*Values*) — наиболее значимые для ОУ факторы успеха его деятельности. В качестве ценностей могут выступать: персонал ОУ, материальное обеспечение образовательного процесса и др.

Э

Эффективность (*Efficiency*) — связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Перечень основных международных организаций и документов в области качества образования

1. **Бергенское коммюнике Конференции европейских министров образования (2005)**. Информации доступна на Web_сайте

http://www.bologna_bergen.no

2. **Берлинское коммюнике Министров образования Европейских стран (2003) (Berlin Communique of Ministers)**. Информации доступна на Web_сайте

http://www.bologna_berlin2003.de/en/communique_minister/index.htm

3. **Болонская декларация (Bologna Joint Declaration) (1999)**.

http://www.aic.lv/ace/ace_disk/Bologna/maindoc/Lisb_conv.pdf

http://www.bologna_berlin2003.de/pdf/bologna_declaration.pdf

4. **Гетеборгская декларация (Goteborg Declaration)**. Информация доступна на Web_сайте

http://www.bologna_berlin2003.de/pdf/Student_documents_ESIB.pdf

5. **Гразская декларация Европейской ассоциации университетов (Graz Declaration of the European University Association)**.

Информация доступна на Web_сайте

http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/COM_PUB_Graz_publication_final.1069326105539.pdf

6. **Европейская ассоциация международного образования (European Association for International Education — EAIE)**. Информация доступна на Web_сайте <http://www.eaie.org/>

7. **Европейская ассоциация университетов (European University Association — EUA)**. Информация доступна на Web_сайте

<http://www.eua.be>

8. **Европейская ассоциация учреждений высшего образования (European Association of Institutions in Higher Education EURASHE)**.

Информация доступна на Web_сайте <http://www.eurashe.be>

9. **Европейская сеть (ассоциация) гарантии качества в сфере высшего образования (ENQA) (European Network for Quality Assurance)**.

Информация доступна на Web_сайте <http://www.enqa.net/>

10. **Пражское коммюнике Министров образования (Prague Communique of Ministers) (2001).** Информация доступна на Web_сайте

http://www.bologna_berlin2003.de/pdf/Prague_communicuTheta.pdf

11. **Саламанкская конвенция (Salamanca Convention) (2001).**

http://www.bologna_berlin2003.de/pdf/salamanca_convention.pdf

12. **Сеть ЕНИК/НАРИК (ENIC/NARIC Networks).**

Европейские сети информационных центров (The ENIC Network (European Network of Information Centres) и Информационных центров по академическому признанию (The NARIC Network (National Academic Recognition Information Centres) http://www.enic_naric.net/

13. **Совместная инициатива по качеству (Joint Quality Initiative).**

Информация доступна на Web_сайте <http://www.jointquality.org/>

5. Проведение экспресс-самооценки вуза

В порядке возрастания расположены тезисы от 1 до 13. Отмечается позиция по всем девяти критериям, в итоге строится график, на основании которого можно определить сильные стороны деятельности вуза (максимальный уровень) и области для улучшения.

Критерий 1. Роль руководства. Лидерство.

13. Руководители вуза в состоянии продемонстрировать, что они повсеместно пропагандируют на основе своего опыта преимущества Всеобщего Управления Качеством, как основной философии *совершенствования деятельности.*

12. Руководители всех уровней имеют согласованный подход к *непрерывному совершенствованию работы* в рамках вуза.

11. Руководители всех уровней действительно оценивают, признают и вознаграждают работников за *постоянное улучшение деятельности и повышение качества образования.*

10. Руководители всех уровней участвуют в создании групп сотрудников из различных подразделений для *осуществления улучшений* в системе управления, поддерживают их работу и выполняют роль лидеров этих групп.
9. Постоянно осуществляется оценка эффективности непосредственных контактов руководителей всех уровней с потребителями и поставщиками вуза.
8. Руководители всех уровней являются образцом в *улучшении деятельности* вуза для всех сотрудников.
7. Передача информации всем работникам вуза обо всех аспектах его деятельности осуществляется эффективно на основе двустороннего общения между сотрудниками как по вертикали, так и по горизонтали.
6. Осуществляется программа знакомства руководителей всех уровней с *принципами Всеобщего Управления Качеством, с моделью совершенствования деятельности.*
5. Высшее руководство обладает некоторыми знаниями о принципах *Всеобщего Управления Качеством.*
4. Вуз внедрил программы и методы *улучшения* своей деятельности и применяет в своей работе достижения и результаты этих программ.
3. Некоторые *программы улучшения* или определенные методы внедрения улучшений применяются в вузе.
2. Высшее руководство в данный момент оценивает и выбирает различные методы *улучшения деятельности* вуза, например, стандарты ИСО, сертификация системы качества, самооценка на основе модели совершенствования деятельности и др.
1. Высшее руководство осознаёт *необходимость каких-либо улучшений* деятельности вуза.

Критерий 2. Политика и Стратегия.

13. Сформулированная стратегия вуза охватывает все виды деятельности организации. Стратегия понятна абсолютно каждому работнику.

12. Осуществляется программа анализа стратегии конкурентов и внесения изменений в планы вуза по результатам данного анализа в целях поддержания конкурентоспособности.

11. Политика и стратегия вуза сравниваются с лучшими достижениями других вузов.

10. Осуществляется программа по внесению изменений в политику и стратегию вуза в соответствии с результатами различной информации.

9. Внедрен процесс оценки выполнения планов по результатам анализа деловой информации и информации, связанной с образованием.

8. Установлены каналы доведения до сведения всех работников *Главных Факторов Успеха, стратегии и политики вуза*. Установлено, что их знает и понимает каждый работник.

7. Установлены каналы доведения до сведения всех руководителей стратегии и политики вуза.

6. Установлен процесс сбора необходимой информации за пределами вуза, дающей возможность анализировать адекватность установленных *Главных Факторов Успеха* и эффективность утвержденных планов вуза.

5. Установлен процесс сбора необходимой информации внутри вуза, дающий возможность анализировать *Главные Факторы Успеха* и планы вуза.

4. Установлен процесс разработки планов вуза, который известен всем руководителям вуза.

3. Руководящее звено разработало миссию, стратегию вуза и выявило *Главные Факторы Успеха* по различным видам деятельности вуза.

2. Руководство *определило измеряемые цели для вуза и для всех его подразделений*.

1. Руководящее звено осознаёт необходимость определения целей для всего вуза и для всех подразделений.

Критерий 3. Управление персоналом

13. Действия руководителей всех уровней направлены *на реализацию потенциала всех работников вуза*.

12. Все работники наделены полными *правами и полномочиями* для принятия и выполнения решений на своём уровне.

11. Планы развития человеческих *ресурсов вуза согласованы со стратегией* вуза.

10. Осуществляются *программы поощрения* творческой активности и инициатив всех работников.

9. Из сотрудников сформированы *группы по улучшению системы управления* вуза и им оказывается всесторонняя поддержка.

8. Потребности в *обучении и развитии всех работников и групп* регулярно пересматриваются. Ликвидируются недостатки в квалификации сотрудников, определенные исходя из индивидуальных желаний и потребностей.

7. Установлен процесс двусторонней передачи информации в вузе между всеми сотрудниками и всеми руководителями.

6. Внедрен процесс использования ресурсов опросов *мнений работников при разработке программ развития вуза*.

5. Внедрена система *пересмотра компетенции* и квалификации работников и определения потребности в их обучении и развитии.

4. Осуществляется программа регулярного сбора и изучения мнения работников путем проведения опросов, анкетирования и интервьюирования.

3. Определена необходимость двусторонней связи при передаче информации по горизонтали и по вертикали вуза.

2. Осознается необходимость систематического выяснения мнения работников.

1. Мнения и потребности работников учитываются от случая к случаю.

Критерий 4. Использование ресурсов (финансовых, информационных, материальных, трудовых и др.)

13. Все ресурсы вуза используются максимально эффективно для реализации его стратегии.

12. Осуществляется *программа для выявления дополнительных ресурсов*, которые могут использоваться для повышения конкурентоспособности вуза.

11. Внедрена система анализа эффективности использования ресурсов и изменения принципов распределения ресурсов в соответствии с изменением внутренних потребностей и ситуации в вузе.

10. Установлен процесс систематического *выявления новых методов обучения и оценки их влияния на деятельность вуза.*

9. Внедрена система снижения нематериальных затрат предприятия по основным областям деятельности.

8. Внедрена система снижения материальных затрат по основным областям деятельности.

7. Внедрена система управления всей необходимой информацией для потребителей, поставщиков и персонала вуза.

6. Установлены процессы, обеспечивающие поступление всей необходимой информации и доступ к ней сотрудников для эффективного функционирования вуза и всех его подразделений.

5. Существует отношение к поставщикам как к партнерам и понимание необходимости установления с ними партнерских отношений для повышения качества образования.

4. Установлен процесс выбора и отбора поставщиков, в том числе процесс проведения тендера среди альтернативных поставщиков.

3. Установлен процесс учета и использования материальных и нематериальных ресурсов.

2. существует широкое понимание ресурсов вуза, отношение как к ресурсам – к информации, к технологиям, к ноу-хау и прочему.

1. Проводится учет материального имущества вуза, например, зданий, оборудования.

Критерий 5. Управление процессами.

13. *Все процессы понятны всему персоналу, управляются на основе официально оформленной документации и непрерывно совершенствуются.*

12. Вуз может продемонстрировать эффективную *Систему Управления Качественно*.

11. Все процессы на практике увязаны с требованиями различных групп потребителей.

10. Имеется механизм разработки и систематического применения *показателей оценки эффективности всех процессов вуза.*

9. Результаты и показатели документированных процессов анализируются и используются в *цикле улучшений этих процессов.*

8. Внедрен механизм усовершенствования документированных процессов.

7. Разработан механизм улучшения ключевых процессов и поставлены *задачи по введению улучшений.*

6. Оценивается эффективность документированных ключевых процессов.

5. Определены и документально описаны ключевые процессы деятельности вуза.

4. Осознана необходимость сфокусировать внимание на тех ключевых процессах, которые обеспечивают эффективность вуза.

3. Выделены ключевые процессы вуза и подразделений, как в части образования, так и управленческие, и определены *ответственные за ключевые процессы лица.*

2. Сформулированы и документально описаны функции и обязанности подразделений вуза.

1. Документально описана структура вуза и подразделений.

Критерий 6. Удовлетворенность потребителей.

13. Наблюдается положительная тенденция в удовлетворении потребителей. *Поставленные измеряемые цели по уровню удовлетворенности потребителя достигаются.* Некоторые цели и достигнутый уровень сравнимы с показателями лучших вузов.

12. Достигнуто 50% намеченных количественных целей по удовлетворению потребителей.

11. Все работники вуза понимают конкретные цели, относящиеся к удовлетворению потребителей, *знают достигнутый уровень удовлетворенности* основных групп потребителей.

10. Механизмы обеспечения удовлетворения потребителей определены и применяются для *изменения целей по повышению удовлетворенности потребителей.*

9. Систематически сравнивается уровень удовлетворенности потребителей с прошлыми достижениями. Результаты имеют положительную тенденцию, некоторые из них соответствуют установленным измеряемым целям.

8. Измеряемые цели по удовлетворенности различных групп потребителей установлены, оцениваются и пересматриваются.

7. Существует процесс регулярного сбора и прослеживания удовлетворения потребителей путем, например, *проведения опросов или анкетирования.*

6. Сведения о потребителях используются для улучшения тенденций их претензий и пожеланий.

5. Осознана *необходимость понимания причин претензий и пожеланий потребителей.*

4. Претензии потребителей регистрируются и рассматриваются от случая к случаю.

3. Организовано подразделение по поддержанию постоянных отношений с потребителями.

2. Имеется перечень потребителей, были попытки классификации групп потребителей.

1. Информация о потребителях собирается от случая к случаю.

Критерий 7. Удовлетворенность персонала.

13. Регулярное сравнение с другими вузами показывает, что уровень *удовлетворенности работников Вашего вуза не хуже показателей других вузов в регионе и имеет тенденцию к улучшению.*

12. Результаты опросов показывают, что сотрудники вуза и их семьи рассматриваются как часть рабочей среды организации.

11. Результаты опросов показывают, что сотрудники чувствуют свой труд оцененным по достоинству.

10. Результаты опросов показывают, что сотрудники могут уверенно и открыто выражать свои чувства.

9. Установлены и обнародованы цели, направленные на введение улучшений в основных областях деятельности вуза.

8. Установлены тенденции уровня удовлетворенности сотрудников. Положительные и отрицательные тенденции поняты. Измерены параметры удовлетворенности сотрудников.

7. Измеряется эффективность двухстороннего общения сотрудников между собой по горизонтали и вертикали.

6. Сведения опросов персонала систематически используются для составления графиков тенденций удовлетворенности сотрудников.

5. Проводятся опросы для выяснения уровня удовлетворенности сотрудников.

4. Определены параметры удовлетворения сотрудников от своего трудового процесса, основные области мотивации персонала к повышению качества образования.

3. Осознана необходимость понимания мнения сотрудников (точек зрения, мыслей).

2. Мнения и пожелания сотрудников собираются и рассматриваются систематически.

1. Мнения и пожелания сотрудников собираются и рассматриваются от случая к случаю.

Критерий 8. Влияние организации на общество

13. Мнения ближайшего окружения вуза учитываются заранее. Результаты учета этих мнений отражаются в политике вуза.

12. Достигается 50% установленных целей влияния вуза на общество. Реализуется метод ориентации на достижения лучших вузов в отношении их влияния на общество.

11. Результаты деятельности вуза увязаны с социальной политикой, которая систематически пересматривается.

10. Наблюдается повышение общественной осведомленности о политике вуза в сфере влияния на общество.

9. Наблюдаются устойчивые тенденции улучшения в областях деятельности вуза, результаты которой оказывают влияние на общество в целом.

8. Изучено восприятие вуза обществом. Установлены цели по улучшению этой деятельности.

7. Выявлены тенденции и меры контроля за достижением прогресса в деятельности вуза, результаты которой оказывают влияние на общество в целом.

6. Установлена система оповещения работников вуза об областях деятельности, результаты которой оказывают влияние на общество в целом.

5. Определены области деятельности вуза, результаты которой оказывают влияние на общество в целом.

4. В вузе реализуются мероприятия, влияющие на общество.

3. Осознается факт влияния вуза на общество.

2. В вузе следуют *правилам охраны здоровья персонала и обучаемых, безопасности.*

1. Имеются знания о существовании системы правил охраны здоровья персонала и обучаемых, безопасности, страхования.

Критерий 9. Результаты работы организации

13. Наблюдаются устойчивые положительные тенденции в 50% ключевых областях деятельности вуза.

12. Достигнуты все основные поставленные цели. В 25 % случаев очевидны тенденции к непрерывному улучшению результатов деятельности.

11. Проводится сравнение с результатами деятельности других вузов и на основе этого сравнения пересматриваются конкретные цели Вашего вуза.

10. Определены, осмыслены и увязаны достигнутые результаты с применяемыми подходами, выявлены положительные и отрицательные тенденции.

9. Достигается 50% поставленных целей, как финансовых, так и нефинансовых.

8. Достигнутые результаты деятельности вуза сравниваются с установленными измеряемыми целями.

7. Достигнутые результаты доводятся до сведения всех работников и сотрудников. Регулярно публикуются основные результаты работы вуза.

6. *Существует система измерения основных результатов работы вуза.*

5. Существует система контроля основных результатов деятельности вуза.
4. Поставлены основные финансовые и нефинансовые цели.
3. Установлены основные финансовые цели вуза.
2. Разрабатывается ежегодный бюджет вуза.
1. Установлен процесс разработки бюджета вуза.

Проведение экспресс-диагностики вуза

- Критерий 1. Роль руководства. Лидерство.
- Критерий 2. Политика и стратегия.
- Критерий 3. Управление персоналом.
- Критерий 4. Использование ресурсов (финансовых, информационных, материальных, трудовых и других)
- Критерий 5. Управление процессами.
- Критерий 6. Удовлетворённость потребителей.
- Критерий 7. Удовлетворенность персонала.
- Критерий 8. Влияние организации на общество.
- Критерий 9. Результаты работы организации.



6. ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ САМОМОНИТОРИНГ

Ситуация профессионального развития преподавателя

Основное содержание деятельности преподавателя высшей школы включает выполнение функций: *обучающей, воспитательской, организаторской, исследовательской*, проявляющихся в единстве. Наиболее специфично для преподавателя сочетание педагогической и научной работы. Исследовательская работа обогащает внутренний мир преподавателя, развивает его творческий потенциал, повышает научный уровень занятий.

Особенностью современного высшего образования является то, что наука всё более внедряется в учебно-воспитательный процесс, в связи с чем в функцию преподавателя входит преобразование научной информации в учебную на уровне современной науки.

Цели педагогической деятельности полифункциональны, поэтому педагогические задачи имеют комплексный характер. Они не могут быть решены только средствами педагогики, психологии или с помощью методик преподавания конкретных наук; они предполагают синтез знаний из различных областей.

При составлении программ подготовки специалистов высокого уровня квалификации преподаватель сначала *анализирует уровень подготовленности* обучаемых к восприятию нового материала, стимулирует и *активизирует* учебную деятельность, проводит *диагностику* того, что усвоено.

Индекс удовлетворенности наиболее высок в отношении *научности лекций, возможности хорошо записать* лекцию (получить в ходе лекционного процесса необходимые сведения: фактические, понятийные, теоретические). Современный студент выше всего ценит в лекции систематичность, последовательность, полноту освещения темы и достижений науки (71 % опрошенных студентов);

95 % респондентов отметили важность научности в преподавании;

86 % – умение развивать самостоятельное мышление у студентов;

82 % – умение устанавливать контакт со студентами;

75 % – умение создавать и решать проблемные ситуации;

51 % – следовать систематичности и доступности в преподавании;

51 % – значение личного обаяния преподавателя;

43 % – наглядность в обучении;

5% – строгий контроль и высокие требования со стороны преподавателя.

Большое значение имеет умение преподавателя вызвать устойчивый интерес к предмету. «Отличники» предъявляют требования к эрудиции преподавателя, «троечники» часто жалуются на неуважительное к себе отношение со стороны преподавателей.

Профессиональные знания преподавателя пополняются как в результате изучения литературы, так и при проведении научно-исследовательской работы. Хорошо готовить к исследовательской деятельности могут лишь те, кто занимается научной работой. Не только научная работа обогащает педагогическую, но и педагогическая практика оказывает благоприятное воздействие на научную.

Выделяют следующие *критерии и показатели* развития научно-педагогической деятельности (НПД):

1. *Ценностное отношение к НПД*, которое проявляется через понимание и оценку целей и задач НПД, осознание ценности научных и педагогических знаний для собственного профессионального и личностного роста.

2. *Профессиональная компетентность*. Показателем её у преподавателя высшей школы выступают *знания науки*, представителем которой он является; *навыки и умения* применять научные знания на практике в исследуемой области; знание и применение на практике *новых вузовских технологий*, максимально адаптированных к своему опыту и специфике предмета; ориентация в профессиональной деятельности на *личность студента* с целью передачи опыта; целостность НПД, интегративность НПД.

3. *Совместная творческая деятельность* и потребность в сотрудничестве со студентами и коллегами, раскрывающаяся через знание личностных особенностей коллег-преподавателей, толерантность, эмпатийность, референтность участников творческого научно-педагогического процесса; поливариантность мышления; вовлечение

студентов в НПД.

4. **Рефлексия и стремление к профессиональному и личностному росту**, показателями которых являются самоанализ, рефлексия продуктов научной деятельности, критическое отношение к собственной НПД и опыту других; потребность в профессиональном и личностном самосовершенствовании (участие в конференциях, на методологических семинарах, публикации статей о методике преподавания в вузе и др.)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ САМОМОНИТОРИНГ – предполагает сбор, хранение, обработку и распространение информации о *процессах своего развития и творческой самореализации*.

Самомониторинг включает получение информации об уровне творческой самореализации, направлен на *осознание факта отклонения* выявленного качества от нормально-должного состояния и его негативного влияния на творческое самовыражение в профессиональной деятельности;

планируется самокоррекция творческого потенциала и самопрогнозирование, включающее в себя определение цели и ближайших задач в аспекте творческой самореализации; определение индивидуально-ориентированного содержания профессионально-педагогической культуры и способов творческой самореализации, самоанализ состояния удовлетворенности профессиональной деятельностью.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ОБРАЗОВАНИЯ: ЦЕЛЕОСУЩЕСТВЛЕНИЕ (Н.В. КУЗЬМИНА)

Инструкция: Оцените по 5-балльной системе свои профессиональные умения.

Шкала 1 – гностические (знаниевые) умения

1. Я умею:

а) систематически пополнять свои знания путем самообразования и синтезируя их;

б) систематически пополнять свои знания путем пристального изучения опыта коллег;

в) добывать знания из изучения реального педагогического процесса.

2. Я умею:

а) изучать психологические особенности усвоения курсантами учебной информации;

б) изучать психологические особенности профессионального становления курсантов;

в) изучать психологические особенности коллективов курсантов.

3. Я умею:

а) в решении педагогических задач опираться на самые сильные стороны своей личности;

б) искать причины неудач в недостатках собственной деятельности;

в) перестраивать собственную деятельность в соответствии с целями и условиями её протекания.

Шкала 2 – проектировочные умения

1 – Я умею:

а) составлять календарный план изучаемого материала на длительный срок;

б) устанавливать межпредметные связи по всему курсу;

в) распределять материал повторения, способствуя систематизации знаний учащихся.

2. Я умею:

а) выделять основные понятия и закономерности в новом материале и предусматривать возможные затруднения курсантов;

б) определять наиболее рациональные виды деятельности курсантов по овладению материалом и предусматривать характер их трудностей для обучающихся;

в) определять методы ведения занятий и наиболее эффективные приёмы организации учебной деятельности.

3. Я умею:

а) планировать системы уроков по теме;

б) подбирать системы заданий и упражнений, вопросов и задач по новому материалу и связанных с ним разделов;

в) планировать системы самостоятельных, творческих и дополнительных заданий по теме;

г) отбирать наглядный материал и средства наглядности по теме.

Шкала 3 – конструктивные умения

1. Я умею:

а) отбирать необходимый материал на один урок, выделять в нем главное;

б) располагать задания и упражнения в порядке увеличения их трудности для обучающихся;

в) располагать теоретический материал от легкого к трудному.

2. Я умею:

а) выбирать наиболее конструктивные (рациональные) виды работы учебной группы и отдельных курсантов в период усвоения нового материала;

б) предусматривать возможные затруднения в каких-либо видах деятельности;

в) увеличивать степень самостоятельности курсантов в учебной деятельности от одного занятия к другому.

3. Я умею:

а) рационально распределять время на отдельных этапах урока;

б) планировать логический переход от одного этапа к другому.

Шкала 4 – организаторские умения

1. Я умею:

- а) предъявлять учебно-воспитательную информацию в соответствии с условиями осуществления педагогического процесса и формировать навыки самостоятельной работы со специальной литературой;
- б) использовать многообразие методов обучения и воспитания, в том числе и средства наглядности и ТСО;
- в) использовать многообразие форм включения учащихся в учебную, общественную и профессиональную деятельность и обучать их самоорганизации.

2. Я умею:

- а) организовывать коллективную, групповую и индивидуальную деятельность и влияние коллектива на отдельных курсантов;
- б) организовывать деятельность и воспитательное влияние одного коллектива на другой.

Шкала 5 – коммуникативные умения*1. Я умею:*

- а) раскрывать систему перспективных линий развития коллектива, личности и связи предстоящей деятельности с дальнейшими перспективами (мотивировать к её выполнению);
- б) вооружать методами достижения искомых целей и внушать уверенность в успехе (мотивировать в процессе осуществления деятельности);
- в) находить в обучающемся наиболее сильные стороны его личности и деятельности и раскрывать их перед ним и коллективом (внушать уверенность в себе и своих способностях).

2. Я умею:

- а) проявлять меру требовательности и справедливости во взаимоотношениях с сильными учащимися;
- б) проявлять интерес к педагогическому опыту;

в) использовать каналы косвенных воздействий для снятия напряженности во взаимоотношениях.

3. *Я умею:*

- а) подходить к явлениям жизни с точки зрения обучающегося;
- б) изменять точку зрения учащегося путем раскрытия перед ним подлинных ценностей и целей, аргументировать их значимость реальными фактами, не задевая самолюбия и преодолевая чувство личной неприязни к обучающемуся в поисках справедливых решений.

Проанализируйте созданный Вами конспект лекции по алгоритму

- 1) *целевая концепция лекции* (лекция и программа, лекция и учебник);
- 2) *научно-прикладное содержание лекции* (современное состояние науки (научной литературы) и лекция);
- 3) *дидактическое оснащение лекции* (реализованные теории, принципы, методы, приемы, современные информационные технологии);
- 4) *культура интеллектуального общения с аудиторией* (возможность восприятия и записи лекции);
- 5) *связь теории с практикой* (преемственность практических и теоретических занятий, формирование методологического мышления у студентов);
- 6) *взаимодействие* (обратная связь) с аудиторией: эвристичность изложения, характер работы с аудиторией, степень заинтересованности;
- 7) *развитие профессионального мировоззрения студентов;*
- 8) *общий обучающий и воспитательный результат лекции; творческие выводы для обобщения опыта.*

Проверьте своё лекторское мастерство:

- 1) способность установить контакт, активизировать внимание аудитории (связью с профессиональной деятельностью, новизной содержания, стилем изложения, логикой, последовательностью,

доказательностью, эмоциональностью, уважительным отношением к аудитории и т.д.);

2) эффективность эмоционального воздействия (эмоциональная насыщенность речи, экспрессивность, новизна информации, учет потребности аудитории, её мнения и настроения);

3) учет особенностей психики, значимых для восприятия лекции (внутренняя слитность мышления и речи, системность, активность);

4) способность к прямому словесному внушению (непосредственное воздействие речи, имеющей смысловую значимость и императивность; учет функционального состояния и т.д.);

5) создание эффекта и размышления вслух; вовлечение в процесс творческого восприятия речи;

6) академический лекционный стиль (строгий, точный, краткий язык науки);

7) педагогическое самочувствие, рефлексы (соответствие результата проекту);

8) развитая эмоциональная саморегуляция (умение контролировать время, внимание студентов, свою мимику и пантомимику, эффективность работы).

МЕТОДИКА ИЗУЧЕНИЯ СОСТОЯНИЯ ВНУТРЕННИХ ПРЕДПОСЫЛОК ТВОРЧЕСКОЙ САМОРЕАЛИЗАЦИИ ЛИЧНОСТИ ПЕДАГОГА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Перед Вами ряд утверждений. Точек зрения на них не может быть ни «правильных», ни «ошибочных». Личность уникальна, и каждый может высказать своё мнение. Старайтесь искренне и точно обозначить свою точку зрения на каждое утверждение. Вы должны выбрать один из предлагаемых ответов, который в наибольшей степени близок Вашим взглядам. Для количественной оценки каждого ответа используется четырёхбалльная шкала. «4» - показатель ярко выражен; «3» - показатель заметно выражен; «2» - показатель проявляется не всегда; «1» - показатель проявляется редко; «0» - показатель не проявляется.

№ п\п	Утверждение	оценка
А)		
1	Мне кажется, что важной ценностью для человека является его любимая работа.	
2	Моё стремление к развитию творческого профессионального потенциала преобладает над ценностью покоя или стабильности.	
3	Я верю в себя даже тогда, когда чувствую, что не смогу справиться со всеми стоящими передо мной задачами.	
4	Социально значимое должностное совпадает с моими личными целями в профессиональной деятельности.	
5	В профессиональной деятельности я руководствуюсь своими собственными убеждениями, установками и принципами.	
6	Я могу мобилизовать свою энергию на решение педагогической проблемы.	
Б)		
1	Я знаком со структурой творческой деятельности.	
2	Я понимаю смысл понятия «творческая самореализация».	
3	Я знаю сущность понятия «творческий профессиональный потенциал».	
4	Я владею методами активизации творческих возможностей своей личности.	
В)		
1	Я не всегда руководствуюсь общепринятыми представлениями в решении своих профессиональных проблем.	
2	Я могу выбрать лучшую из предложенных альтернатив по решению педагогической задачи.	
3	Я часто в уме разыгрываю сцены с участием воображаемых учеников, коллег, администрации.	
4	Я могу вносить новизну в содержание преподаваемого предмета.	
5	Я могу вносить новизну в организацию и методику учебно-воспитательной работы.	
6	Я могу трансформировать приобретенные знания и умения в нестандартные условия.	
7	У меня бывают периоды, когда я чувствую себя настолько переполненным энергией, что, кажется, могу разрешить любую проблемно-конфликтную педагогическую ситуацию.	
8	Я никогда не полагаюсь на готовые, уже усвоенные алгоритмы при решении педагогической проблемы.	

9	Я могу быстро перестроиться в работе, отказаться от сложившихся стереотипов, шаблонов.	
Г)		
1	Я ориентирован на активную рефлексию проблемно-конфликтной педагогической ситуации.	
2	Я владею методами получения информации об уровне творческой самореализации своей личности посредством самодиагностики причин недостаточного развития её творческого потенциала и самооценки соответствия полученных результатов намеченному уровню творческой самореализации.	
3	Я осознаю факт отклонения выявленного качества от нормально-должного состояния и его негативного влияния на творческое самовыражение в профессиональной деятельности.	
4	Я умею прогнозировать и программировать процесс развития своей личности и реализации творческого потенциала в профессиональной деятельности.	
5	Я умею проводить самоанализ состояния удовлетворенности результатом профессиональной деятельности.	
6	Я часто испытываю чувство неудовлетворенности достигнутым.	

Определяется средняя оценка каждой внутренней предпосылки.

Шкала для оценки уровня продуктивности деятельности педагога

- *(минимальный) – репродуктивный: педагог умеет пересказывать другим то, что знает сам: непродуктивный;*
- *(низкий) – адаптивный; педагог умеет приспособить свое сообщение к особенностям аудитории; малопродуктивный;*
- *(средний) – локально-моделирующий; педагог владеет стратегиями обучения знаниям, умениям, навыкам по отдельным разделам курса; среднепродуктивный;*
- *(высокий) – системно-моделирующий знания учащихся; педагог владеет стратегиями формирования искомой системы знаний, навыков и умений по всему курсу (предмету); продуктивный;*
- *(высший) – системно-моделирующий деятельность и поведение учащихся; педагог превращает предмет в средство формирования*

личности обучаемого, его потребностей в самовоспитании, самообразовании, саморазвитии (высокопродуктивный).

Направленность личности педагога

Признаками направленности могут быть интересы, склонности, убеждения, идеалы, в которых выражается мировоззрение человека. Виды направленности:

Истинно педагогическая направленность – устойчивая мотивация на формирование личности учащегося средствами своего предмета.

Формально-педагогическая направленность связана с потребностью выполнять все нормы, инструкции, предписания (планы и программы) – без личностного подхода (формально-бюрократический стиль руководства).

Ложно-педагогическая направленность – направленность на самого себя: своё самочувствие, своё самовыражение, своё состояние, *свою карьеру*.

Ориентировочная анкета для установления ведущей доминанты в педагогической деятельности

Одной из важнейших характеристик человека является направленность — устойчивая система интересов, убеждений, идеалов, вкусов и т.д., что в конечном итоге определяет важнейшие в нашей жизни вопросы: выбор профессии, спутника жизни, способов достижения успеха. Направленность выступает в качестве ориентира деятельности личности и является относительно независимой от конкретных ситуаций. Для более точного определения ценностно-ориентационного компонента ПППГПД используем данную методику. На основе методики А.В. Тутушкиной.

Инструкция. На каждый пункт анкеты возможны три ответа, обозначенные буквами А, В, С. Выберите ответ, который лучше всего выражает Вашу точку зрения, который для Вас наиболее ценен или больше всего соответствует правде. Букву Вашего ответа напишите на против номера вопроса. Над вопросами не думайте слишком долго, первый выбор обычно бывает самым лучшим.

1. Больше всего удовлетворения в жизни дает: А. Оценка работы. В. Сознание того, что работа выполнена хорошо. С. Сознание, что находишься среди других.
2. Если бы я играл в футбол, то хотел бы быть: А. Тренером, который бы разрабатывал тактику игры. В. Известным игроком. С. Выбранным капитаном команды.
3. Лучшими преподавателями являются те, которые: А. Имеют индивидуальный подход. В. Увлечены своим предметом и вызывают интерес к нему. С. Создают в коллективе атмосферу, в которой никто не боится высказать свою точку зрения.
4. Учащиеся оценивают как самых плохих таких преподавателей, которые: А. Не скрывают, что некоторые люди им не симпатичны. В. Вызывают у всех дух соревнования. С. Производят впечатление, что предмет, который они преподают, им не нравится.
5. Я рад, когда мои друзья: А. Помогают другим, когда предоставляется для этого случай. В. Всегда верны и надежны. С. Интеллигентны и у них широкие интересы.
6. Лучшими друзьями считаю тех: А. С которыми хорошо складываются взаимоотношения. В. Которые могут больше, чем я. С. На которых можно надеяться.
7. Я хотел бы быть известным, как те: А. Кто добился жизненного успеха. В. Может сильно любить. С. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.
8. Если бы я мог выбирать, то хотел бы быть: А. Научным сотрудником. В. Начальником отдела. С. Опытным летчиком.
9. Когда я был ребенком, я любил: А. Игры с друзьями. В. Успехи в делах. С. Когда меня хвалили.
10. Больше всего мне не нравится, когда я: А. Встречаю препятствия при выполнении возложенной на меня задачи. В. Когда в коллективе ухудшаются товарищеские отношения. С. Когда меня критикует мой начальник.
11. Основная роль школ должна была бы заключаться: А. В подготовке учеников к работе по специальности. В. В развитии индивидуальных способностей и самостоятельности. С. В воспитании в учениках качеств, благодаря которым они могли бы уживаться с людьми.
12. Мне не нравятся коллективы, в которых: А. Недемократичная система. В. Человек теряет индивидуальность в общей массе. С. Невозможно проявление собственной инициативы.
13. Если бы у меня было больше свободного времени, я бы использовал его: А. Для общения с друзьями. В. Любимых дел и самообразования. С. Беспечного отдыха.

14. Мне кажется, что я способен на максимальное, когда: А. Работаю с симпатичными людьми. В. У меня работа, которая меня удовлетворяет. С. Мои усилия достаточно вознаграждены.
15. Я люблю, когда: А. Другие меня ценят. В. Чувствую удовлетворение от выполненной работы. С. Приятно провожу время с друзьями.
16. Если бы обо мне писали в газетах, мне хотелось бы, чтобы: А. Отметили дело, которое я выполнил. В. Похвалили меня за мою работу. С. Сообщили о том, что меня выбрали в комитет или бюро.
17. Лучше всего я учился бы, если бы преподаватель: А. Имел ко мне индивидуальный подход. В. Стимулировал меня на интересный труд. С. Вызывал на дискуссию по разбираемым вопросам.
18. Нет ничего хуже, чем: А. Оскорбление личного достоинства. В. Неуспех при выполнении важной задачи. С. Потеря друзей.
19. Больше всего я ценю: А. Личный успех. В. Общую работу. С. Практический результат.
20. Очень мало людей: А. Действительно радуются выполненной работе. В. С удовольствием работают в коллективе. С. Выполняют работу по настоящему хорошо.
21. Я не переношу: А. Ссоры и споры. В. Отметание всего нового. С. Людей, ставящих себя выше других.
22. Я хотел бы: А. Чтобы окружающие считали меня своим другом. В. Помогать другим в общем деле. С. Вызывать восхищение других.
23. Я люблю начальство, которое: А. Требовательно. В. Пользуется авторитетом. С. Доступно.
24. На работе я хотел бы: А. Чтобы решения принимались коллективом. В. Самостоятельно работать над решением проблемы. С. Чтобы начальник признал мои достоинства.
25. Я хотел бы прочитать книгу: А. Об искусстве хорошо уживаться с людьми. В. О жизни известного человека. С. Типа “Сделай сам”.
26. Если бы у меня были музыкальные способности, я хотел бы быть: А. Дирижером. В. Солистом. С. Композитором.
27. Свободное время с наибольшим удовольствием провожу: А. Смотря детективные фильмы. В. В развлечениях с друзьями. С. Занимаясь своим увлечением (хобби).
28. При условии одинакового финансирования успеха я бы с удовольствием: А. Выдумал интересный конкурс. В. Выиграл бы конкурс. С. Организовал бы конкурс и руководил бы им.
29. Для меня важнее всего знать: А. Что я хочу сделать. В. Как достичь цели. С. Как привлечь других к достижению моей цели.

30. Человек должен вести себя так, чтобы: А. Другие были довольны им. В. Выполнить прежде всего свою задачу. С. Не нужно было укорять его за работу.

Обработка результатов. Подсчитывается количество совпадений ответов с «ключами», соответствующими трем видам направленности человека. За каждое совпадение ставится 1 балл.

Направленность на себя	Направленность на ученика	Направленность на задачу
1. А 11. В 21. С	1. С 11. С 21. А	1. В 11. А 21. В
2. В 12. В 22. С	2. С 12. А 22. А	2. А 12. С 22. В
3. А 13. С 23. В	3. С 13. А 23. С	3. В 13. В 23. А
4. А 14. С 24. С	4. В 14. А 24. А	4. С 14. В 24. В
5. В 15. А 25. В	5. А 15. С 25. А	5. С 15. В 25. С
6. С 16. В 26. В	6. А 16. С 26. А	6. В 16. А 26. С
7. А 17. А 27. А	7. С 17. С 27. В	7. В 17. В 27. С
8. С 18. А 28. В	8. В 18. С 28. С	8. А 18. В 28. А
9. С 19. А 29. А	9. А 19. В 29. С	9. В 19. С 29. В
10. С 20. С 30. С	10. В 20. В 30. А	10. А 20. А 30. В

ИНДИКАТОРЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Формальные индикаторы: стаж работы в ОУ, наличие квалификационной категории, ученой степени; Государственные награды; дипломы различных корпусов; материалы с результатами освоения обучающимися образовательной программы и сформированности ключевых компетенций по предмету; сравнительный анализ деятельности за три года (на основе контрольных срезов знаний, участия обучающихся в конкурсах и олимпиадах). Материалы, обуславливающие выбор методической

литературы; материалы, обуславливающие выбор используемых технологий, применяемых средств педагогической диагностики; сотрудничество с другими вузами; участие в профессиональных и творческих конкурсах; проведение научно-исследовательской работы; разработка авторских программ, написание доклада, статьи, реферата; список творческих работ учащихся по предмету, победители олимпиад, соревнований..; программы факультативов, список словарей и другой справочной литературы по предмету. Аудио-и видеопособия, контрольно-измерительные материалы.

Требования, предъявляемые к преподавателю с точки зрения родителей: профессиональная грамотность, любовь к обучающимся, порядочность, творчество, коммуникабельность, результативность, интеллигентность;...**с точки зрения обучающихся:** справедливость, доступность изложения, находчивость, привлекательный внешний вид, современность, эрудированность, чувство юмора, предоставление самостоятельности, красивая речь.

Требования администрации: исполнительность, ответственность, коммуникабельность, научно-исследовательская деятельность, организаторские способности, толерантность, заинтересованность в успехе работы коллектива, повышение квалификации, самообразование.

Требования Минобрнауки РФ: профессионализм, участие в нацпроектах, результативность.

Созидательная деятельность специалиста образования (ВШ) становится **продуктивной**, если он а) проявляет искусство формулировать продуктивный образ духовного продукта; б) акме-целевые стратегии обеспечения и управления вызывают у учащихся потребность самосозидания, самовоспитания; если учитель (преподаватель) является образцом, то новообразования у учащихся неизбежны.

Модель профессиональной компетентности преподавателя вуза:

Дифференциально-психологическая компетентность, социально-психологическая к.; аутопсихологическая к.; акмеологическая к.;

управленческая к.; специальная к.; информационно-технологическая компетентность.

Компоненты профессиональных компетенций педагога

- **Компетентность** – способность качественно, успешно организовывать и выполнять профессионально-педагогическую деятельность; особый тип организации предметно-специальных общепедагогических и социокультурных знаний и умений, позволяющих принимать эффективные решения
- **Компетенции** – совокупность видов профессионально – педагогической деятельности и общенаучных и специальных знаний, необходимых для их успешного осуществления.

ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩЕПЕДАГОГИЧЕСКИХ УМЕНИЙ

Перечень общепедагогических умений

1. Аналитические умения при работе с содержанием.

1.1. Отбор и анализ содержания при подготовке к уроку (составление плана содержания, выделение в содержании главного, существенного, определение УЭ, подлежащих усвоению и уровня их усвоения, адаптация содержания к особенностям обучающихся – язык изложения)

1.2. Выделение в содержании регионального компонента.

1.3. Выделение в содержании гуманитарной составляющей

2. Прогностические умения

2.1. Оценка учебного, развивающего и воспитательного потенциала содержания учебного материала

2.2. Определение и описание целей и задач урока с соблюдением требований полноты, диагностичности, реалистичности

2.3. Коррекция целей с учетом выбранной технологии обучения и особенностей обучаемых

3. Проектировочные умения

- 3.1. Оптимальный выбор средств, форм организации учебной деятельности, методов обучения при проектировании отдельных этапах урока
- 3.2. Выбор продуктивных способов деятельности на различных этапах урока
- 3.3. Учет индивидуальных особенностей учащихся при проектировании урока.
- 3.4. Определение мотивационной структуры урока.

4. Организационно-управленческие умения

- 4.1. Организация деятельности учащихся на различных этапах урока (выбор видов деятельности, определение целей и содержания деятельности, обеспечение урока средствами для создания ООД)
- 4.2. Управление познавательной и практической деятельностью учащихся.

5. Коммуникативные умения

- 5.1. Выбор оптимального стиля отношений с учащимися и создание психологически комфортных условий.
- 5.2. Ведение диалога.
- 5.3. Управление познавательной деятельностью обучающихся при работе в проблемном режиме.
- 5.4. Способность к педагогическому сотрудничеству.

6. Рефлексивные умения

- 6.1. Анализ процесса и результатов деятельности обучающихся.
- 6.2. Выделение собственных педагогических затруднений и проблем.
- 6.3. Объективная оценка результатов деятельности с точки зрения степени выполнения поставленных целей.
- 6.4. Умение привлечь обучающихся к подведению итогов и к работе в активном режиме

ОЦЕНКА В БАЛЛАХ: 0 – низкий уровень развития умения; 1 – удовлетворительный уровень развития умения; 2 – хороший уровень развития умения; 3 – высокий уровень развития умения.

60 - 54 балла – высокий уровень;

53 - 45 баллов – хороший уровень;

44 - 38 баллов – удовлетворительный;

36 и меньше – низкий уровень.

**АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
В СООТВЕТСТВИИ С МОДЕЛЬЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА (СМК)**

1. Установление целей (программа дисциплины)

Область для улучшения: дифференциация целей по специальностям, выделение «обязательных» знаний («знания на каждый день»)

2. Ориентация на потребителя

- определение потребителей (студенты, преподаватели других дисциплин)

Области для улучшения: повышение мотивации студентов, установление связей с другими преподавателями и получение от них «требований».

3. Анализ исходного состояния

– проведение входного контроля

– по результатам выработка корректирующих воздействий (для этих студентов) и предупреждающих воздействий (для будущих студентов по этой дисциплине);

- ознакомление с характеристиками студентов (уровень знаний по предшествующим базовым дисциплинам, участие в олимпиадах, кружках СНО, работа на кафедре и т.д.).

Область для улучшения: разработка системы проведения корректирующих и предупреждающих воздействий, вовлечение воспитателей, психологов.

4. Организация учебного процесса по данной дисциплине

– разработка графика учебного процесса на данный семестр (дата – тема лекции, семинара, лаб. Работ, ПЗ):

- внесение изменений в содержание дисциплины, тем ПЗ и семинаров, в том числе на основе анализа предыдущего года, анкетирования студентов, отзывов коллег и т.д.;
- подготовка методических рекомендаций для студентов и их размножение;
- подготовка и размножение раздаточного материала;
- разработка (обновление) и размножение диагностических тестов, домашних заданий и т.д.
- подготовка к занятиям по содержанию методике проведения (лекции, ПЗ, ДИ, семинары, ЛР);
- проведение занятий, консультаций;
- обновление рекомендуемой литературы, анализ наличия в библиотеке;
- приём домашних заданий.

Области для улучшения

- изменение программы учебной дисциплины;
- подготовка учебно-методических пособий.

5. Приём зачетов и экзаменов

Цель – установление уровня усвоения студентами данной дисциплины;

Методика проведения – определена Положением

6. Анализ результативности учебного процесса

- анкетирование студентов «Преподаватель глазами студента» и обработка анкет;
- анализ ответов студентов;
- построение распределения студентов по их уровню и сопоставление с предыдущими годами.

Области для улучшения:

- конкретизируются по результатам анкетирования студентов и уровню их знаний с целью непрерывного улучшения.

Таблица для первичных экспертных измерений качества рабочей программы учебной дисциплины

При оценке качества рабочей программы по всем компонентам (их восемь) выставляется 0 баллов, если компонент отсутствует (например, не сформулированы цели курса); баллы от 1 до 6 выставляются в зависимости от степени выраженности в компоненте указанных в таблице особенностей (перечень которых нельзя считать исчерпывающим).

Компоненты рабочей программы и их особенности, степень выраженности которых оценивается
1. Внешние требования:
<p>Указаны источники требований к курсу (одним из источников является ГОС). Приведены требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • к множеству объектов, рассматриваемых в курсе; • основным видам деятельности, осваиваемым обучающимся; • характеру задач, которые в будущем сможет решать обучающийся, освоив материал курса, входящего в образовательную программу; • общеинтеллектуальным умениям, необходимым для любой профессиональной деятельности; • общим методам решения проблем и задач; • частно-научным методам, которыми должен владеть обучающийся; • личности специалиста.
<i>Обведите кружком выставляемый балл: 0,1, 2, 3, 4, 5, 6</i>
2. Особенности
<ul style="list-style-type: none"> • Определяются принципиальные, методологические основания для организации учебного процесса по курсу. • Формулируется основная цель курса в терминах достижений обучающегося (а не как описание деятельности преподавателя). • Указан адресат курса. • Определены требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся.

- Определены *связи с другими учебными дисциплинами* профессиональной образовательной программы (заданы основные знания и умения, осваиваемые в базовых дисциплинах, необходимые для успешного изучения данного курса, и знания и умения, которые может получить обучающийся в последующих дисциплинах образовательной программы, в свою очередь основывающиеся на материале этого курса).
- Сформулированы *особенности методики* организации учебного процесса по курсу (например, направленность курса – теоретическая или практическая, организация деловых игр, чтение проблемных лекций, выполнение заданий на реальных данных...).
- Приведена характеристика *методического обеспечения* курса (перечень методических пособий, указаний по курсу и их краткая характеристика).
- Заданы сферы профессионального (или личного) использования осваиваемых в курсе знаний и умений.

Обведите кружком выставляемый балл: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6

3. Цели

Цели соответствуют внешним требованиям к курсу (имеются явные ссылки или используются сходные термины для определения требований и целей).

Выделена основная цель курса.

Цели курса конкретизируют основную цель, определяя, что нужно знать и уметь обучающемуся для её достижения.

Цели сформулированы в терминах достижений обучающихся: «*иметь представление*», «*знать*», «*уметь*».

Цели сформулированы с использованием глаголов: *анализировать, оценивать, выделять объект из среды, строить модель, выдвигать и проверять гипотезы, планировать*

Обведите кружком выставляемый балл: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6

4. Содержание

Содержание определяется целями курса (названия тем опережают цели курса, явно имеются ссылки на цели, если цели пронумерованы).

Содержание структурировано (выделены основные модули, блоки, темы курса, содержание не перегружено деталями).

Содержание прописано языком, понятным не только специалистам, но и тем, кто приступает к освоению курса (возможность понимания направленности курса).

Содержание включает материалы методологического характера (в названии тем используются термины: методология, подходы, принципы, стратегия, обзор, классификация, структура, проблемы...)

Обведите кружком выставляемый балл: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6

5. Структура

Определяется целями курса (названия модулей отражают цели курса, явно имеются ссылки на цели, если цели пронумерованы).

Отражает внутренние связи материала в курсе.

Не повторяет содержание курса (часто это проявляется в линейности структуры, такая структура ничего нового не сообщает о курсе) и не имеет хаотичных перекрещивающихся связей.

Представляет курс как единое целое, т.е. не содержит изолированных модулей.

Содержит сведения о деятельности обучающихся (в частности, названия модулей начинаются со слов типа «выбор, классификация, расчет, оценка, моделирование, анализ...», определяющих характер учебной деятельности в курсе).

Обведите кружком выставляемый балл: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6

6. Учебная деятельность обучающихся:

Определяется целями курса и направлена на их достижение.

Представлена не только описанием организационных форм (лекций, практик, лабораторных работ), но и описанием основных видов деятельности обучающихся на занятиях и в ходе их самостоятельной работы над курсом.

Формулируются правила определения итоговой оценки по курсу (рейтинга) по результатам выполнения обучающимся основных видов учебной деятельности.

<i>Обведите кружком выставляемый балл: 0,1, 2, 3, 4, 5, 6</i>
7. Контролирующие материалы
<p>Определяются целями курса и позволяют проверить степень их достижения обучающимися.</p> <p>Допускают проведение самоконтроля.</p>
<i>Обведите кружком выставляемый балл: 0,1, 2, 3, 4, 5, 6</i>
8. Дополнительные материалы
<p>Литература (приведен список основной и дополнительной литературы).</p> <p>Литература имеет не истекший срок использования и доступна обучающимся (имеется в достаточном количестве в библиотеке образовательного учреждения).</p> <p>Перечень специальных терминов и определений (словарь).</p> <p>Темы курсовых работ и рефератов (приводится описание характера деятельности обучающихся при выполнении этих видов деятельности)</p>
<i>Обведите кружком выставляемый балл: 0,1, 2, 3, 4, 5, 6</i>

ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОБСТВЕННОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Просмотрите ещё раз рабочую программу своего курса. Отметьте, пожалуйста, те характеристики, которые ей присущи, пользуясь шкалой от 0 (полностью отсутствует) до 6 (проявляется в полной мере). Помните, что это всего лишь самооценка – не старайтесь приукрашивать действительность.

№	Характеристики рабочей программы	Оценка
1	Указан адресат курса	0123456
2	Указаны источники внешних требований к курсу	0123456
3	Сформулирована основная цель курса	0123456

4	Цели соответствуют внешним требованиям к курсу	0123456
5	Цели сформулированы в терминах достижений обучающихся	0123456
6	Определены требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся	0123456
7	Содержание определяется целями курса	0123456
8	Содержание структурировано (выделены основные модули, блоки, темы курса).	0123456
9	Содержание прописано языком, понятным не только специалистам, но приступающим к изучению курса.	0123456
10	Содержание не перегружено деталями.	0123456
11	Структура определяется целями курса.	0123456
12	Указана связь с другими учебными дисциплинами	0123456
13	Приведена характеристика методического обеспечения курса	0123456
14	Описана технология организации учебного процесса по курсу	0123456
15	Деятельность обучающихся определяется целями курса.	0123456
16	Учебная деятельность моделирует будущую профессиональную	0123456
17	Каждому итоговому заданию соответствует определенная заявленная в курсе цель	0123456
18	Контролирующие материалы позволяют оценить достижения обучающихся	0123456
19	В рабочей программе используются термины: «методология, подходы, принципы, стратегия, обзор, классификация, структура, проблемы»	0123456

20	Приведен перечень специальных терминов и определений (словарь)	0123456
21	Приведена основная и дополнительная литература, срок годности которой не истёк.	0123456

САМООЦЕНКА ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Я думаю, что мои студенты плохо понимают, с какой целью читается лекция (проводится занятие)	3210123	Моим студентам практически всегда ясно, с какой целью читается лекция (проводится занятие)
2. Если я задаю вопросы аудитории, студенты не задумываются над ними, не пытаются мысленно ответить	3210123	Если я задаю вопросы аудитории, студенты не задумываются над ними, пытаются мысленно ответить
3. На моих занятиях студенты всегда в подавленном настроении, недовольны, мрачны.	3210123	На моих занятиях студенты в хорошем настроении, довольны, жизнерадостны.
4. Мне кажется, что студенты изучают мою дисциплину без всякого интереса	3210123	Студенты изучают мою дисциплину с большим интересом.
5. На моих занятиях студенты пассивны, работать, делать необходимые записи не хотят	3210123	На моих занятиях студенты активны, делают все необходимые записи.
6. Студентам кажется, что я отношусь к ним без доверия и	3210123	Студенты видят, что я отношусь к ним с доверием и

уважения.		уважением.
7. Студенты не обращают внимания на мои рекомендации по самостоятельной работе над предметом, не следуют им.	3210123	Студенты учитывают мои рекомендации по самостоятельной работе над предметом, следуют им.
8. Я вижу, что если у студентов и возникают вопросы на занятиях, они их не задают.	3210123	Студенты всегда задают вопросы, если им что-то не понятно по материалу занятий.
9. Студенты часто отвлекаются на моих занятиях, занимаются посторонними делами.	3210123	Студенты не отвлекаются на моих занятиях, не занимаются посторонними делами.
10. Мне кажется, что мои студенты сменили бы преподавателя с удовольствием.	3210123	Мне кажется, что мои студенты хотят и дальше продолжать работать со мной.
11. Я считаю, что не могу самостоятельно проанализировать качество своей педагогической деятельности	3210123	Я считаю, что вполне могу самостоятельно проанализировать качество своей педагогической деятельности

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВА УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

1. Практически я никогда не знаю, зачем на занятиях изучается тот или иной материал.	3210123	Практически я всегда знаю, зачем на занятиях изучается тот или иной материал.
2. Если преподаватель задает вопросы или организует дискуссию, я не пытаюсь	3210123	Если преподаватель задает вопросы или организует дискуссию, я отвечаю и

участвовать в обсуждении проблемы.		участвую в обсуждении проблемы.
3. На занятиях я всегда в подавленном настроении, недоволен и мрачен.	3210123	На занятиях я всегда в хорошем настроении, жизнерадостен и доволен.
4.Мне кажется, что то, чем я занимаюсь на практических занятиях, не помогает мне усвоить материал.	3210123	Мне кажется, что то, чем я занимаюсь на практических занятиях, помогает мне усвоить материал
5. На занятиях я пассивный, бездеятельный, невнимательный, работать не хочется.	3210123	На занятиях я активный, деятельный, внимательный, всегда хочу работать.
6. Я чувствую раздражение и недовольство преподавателя по отношению к аудитории.	3210123	Я чувствую доброжелательное отношение преподавателя ко мне
7.Мне кажется, что на практических занятиях предлагаются задачи, не связанные с лекционным материалом.	3210123	На практических занятиях предлагаются задачи, связанные с лекционным материалом
8.Я не веду записей, начав их, бросаю; результаты работы оформляю неаккуратно.	3210123	Я аккуратно оформляю результаты работы на занятиях; все, что необходимо, успеваю записывать.
9.Мне кажется, преподаватель не обращает внимания на то, работаю ли я на занятии.	3210123	Мне кажется, преподаватель обращает внимания на то, работаю ли я на занятии.
10.Многое из того, что мы решаем и обсуждаем на занятиях, у меня не вызывает интереса.	3210123	Многое из того, что мы решаем и обсуждаем на занятиях, у меня вызывает интерес.

11.Обычно я не занимаюсь по предмету самостоятельно, к занятиям не готовлюсь.	3210123	Обычно я занимаюсь по предмету самостоятельно, к занятиям тщательно готовлюсь.
12.Мне кажется, что преподаватель безразличен к моим успехам и к тому, как я отношусь к предмету.	3210123	.Мне кажется, что преподаватель заинтересован моими успехами и ему не безразлично то, как я отношусь к предмету.
13.Я затрудняюсь отыскать информацию, необходимую для решения обсуждаемых проблем.	3210123	Я легко могу отыскать информацию, необходимую для решения обсуждаемых проблем
14. Если студенты или преподаватель ошибаются, я обычно не замечаю ошибок.	3210123	Если студенты или преподаватель ошибаются, я обычно замечаю ошибки.
15.Мне кажется, что преподаватель относится ко мне без доверия и уважения.	3210123	Мне кажется, что преподаватель относится ко мне с доверием и уважением.
16.Я не чувствую помощи преподавателя в преодолении затруднений при работе над предметом.	3210123	Я чувствую помощь преподавателя в преодолении затруднений при работе над предметом
17.Обычно я не замечаю рекомендаций преподавателя по самостоятельной работе над предметом.	3210123	Обычно я обращаю внимание на рекомендации преподавателя по самостоятельной работе над предметом.
18. На занятиях я часто отвлекаюсь, разговариваю, занимаюсь посторонними делами.	3210123	На занятиях я никогда не отвлекаюсь, не разговариваю, не занимаюсь посторонними делами.

19. На занятиях я не узнаю ничего нового для себя о способах деятельности.	3210123	На занятиях я узнаю много <i>нового для себя о способах деятельности.</i>
20. Я не задаю вопросов преподавателю	3210123	Я часто задаю вопросы преподавателю.
21. Мне кажется, что преподаватель оценивает мою работу по предмету необъективно.	3210123	Мне кажется, что преподаватель оценивает мою работу по предмету объективно.
22. Я бы не хотел в дальнейшем заниматься с данным преподавателем.	3210123	Я бы хотел и в дальнейшем заниматься с данным преподавателем.

**ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКА КАЧЕСТВА (ЛЕКЦИОННЫХ)
ПРОВОДИМЫХ ЗАНЯТИЙ В ВУЗЕ (НА УРОВНЕ СТУДЕНТОВ)**

1. Мне обычно непонятно, с какой целью проводится то или иное занятие	3210123	Мне практически всегда ясно, с какой целью проводится то или иное занятие
2. Если преподаватель задает вопросы аудитории, я не задумываюсь над ними и не пытаюсь мысленно ответить.	3210123	Если преподаватель задает вопросы аудитории, я задумываюсь над ними и пытаюсь мысленно ответить.
3. На занятиях я часто в подавленном настроении, недоволен, мрачен.	3210123	На занятиях я всегда в хорошем настроении, доволен и жизнерадостен.
4. Я изучаю эту дисциплину без интереса, не узнаю ничего нового.	3210123	Я изучаю эту дисциплину с интересом, узнаю много нового.
5. На занятии я пассивен, работать самостоятельно и	3210123	На занятии я активен, люблю работать самостоятельно и

делать необходимые записи не хочется.		делать необходимые записи.
6.Мне кажется, что преподаватель относится ко мне без доверия и уважения.	3210123	Мне кажется, что преподаватель относится ко мне с доверием и уважением.
7. Я не могу выделить главное в курсе, не ориентируюсь в его структуре.	3210123	Я могу выделить главное в курсе, ориентируюсь в его структуре.
8.Если у меня возникают вопросы по материалу занятия, я их обычно не задаю.	3210123	Я всегда задаю вопросы преподавателю, если что-то непонятно
9.Я часто отвлекаюсь на занятиях.	3210123	Я никогда не отвлекаюсь на занятиях
10. Я бы не хотел учиться у этого преподавателя.	3210123	Я бы и далее хотел учиться у этого преподавателя.

Оценка аналитической и конструктивной деятельности преподавателей

<i>Характеристика деятельности</i>		
<i>Осуществляют интеграцию:</i>		
1) с предметами своего цикла		
2) с предметами других циклов		
3) с предметами, не изучаемыми в школе или на данном профиле		
<i>Отслеживают качество своей педагогической деятельности:</i>		
4) по среднему баллу оценки знаний учащихся		
5) по коэффициенту обученности		
6) по результатам системной диагностики		

7) используют элементы системной диагностики		
<i>Владеют следующими элементами методологической компетентности:</i>		
8) системным рассмотрением проблем человека в современном мире		
9) знакомы с ведущими тенденциями в педагогической науке		
10) представляют целостную научную картину современного мира		
<i>Выделяют наличие у себя профессиональных качеств:</i>		
11) владеют методикой преподавания своего предмета		
12) используют новые технологии обучения и воспитания		
13) творчески подходят к своей педагогической деятельности, имеют авторские программы, методические пособия, свои оригинальные методики обучения		
14) обладают способностью к самоанализу и самоконтролю		
15) способны к продуктивному сотрудничеству с коллегами и взаимнообмену опытом		
<i>16) умеют заинтересовать аудиторию</i>		
<i>17) доступно и четко излагают мысли</i>		
<i>18) обеспечивают наглядность изложения</i>		
<i>19) эмоциональны</i>		
<i>20) этичны</i>		

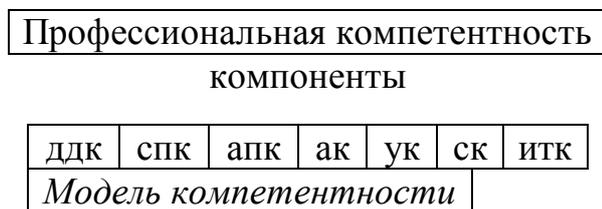
21) имеют развитый кругозор и грамотную речь		
--	--	--

КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД В ОБРАЗОВАНИИ – ЭТО ПОДХОД,

- акцентирующий внимание на результате образования, причем в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в разных проблемных ситуациях;
- при котором результаты образования признаются значимыми за пределами системы образования;
- направленный на выделение в содержании образования основных видов компетенций, а также такая организация учебного процесса, результатом которого является формирование у учащихся основных компетенций

Продуктивная компетентность преподавателя представляет собой системную динамично развивающуюся характеристику личности (совокупность способностей, знаний, умений, деловых и личностных качеств), показывающую владение современными технологиями и методами решения профессиональных задач различного уровня сложности и позволяющую осуществлять профессиональную деятельность с высокой продуктивностью; на основе обратной связи оценивать уровень компетентности выпускника, диагностировать факторы, обуславливающие тот или иной уровень, принимать решения о путях повышения искомых результатов.

СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ



Ддк – дифференциально-психологическая компетентность,

Спк – социально-психологическая к. ; Апк – аутопсихологическая к.

Ак – акмеологическая к.; Ук – управленческая к. Сп – специальная к.

Итк – информационно-технологическая компетентность

УРОВНИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Первый уровень (минимальный). Использует знания для выполнения только данного класса задач и не всегда может применить их в других сферах деятельности. Хорошо работает по *заданному* алгоритму.

Второй уровень (низкий). Адаптирует свои знания и умеет использовать их для решения другого класса задач. Действует согласно конкретным обстоятельствам.

Третий уровень (средний). Самостоятельно может моделировать систему знаний по определенному классу задач. Умеет решать профессиональные задачи через создание моделей, адекватных для данного класса задач.

Четвертый уровень (высокий). Умеет моделировать алгоритм деятельности применительно к данному классу задач переносить его на решение нового, более сложного класса задач; владеет средствами моделирования в разных предметных областях; умеет разрабатывать модели для новых классов задач

Пятый уровень (наивысший). Владеет системой профессиональных знаний и умений, обладает творческим мышлением; применяет системный подход к решению различных задач; творчески решает профессиональные задачи.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

КАЧЕСТВО ГОТОВНОСТИ ЕГО ВЫПУСКНИКОВ К РЕШЕНИЮ ПРЕДСТОЯЩИХ ЗАДАЧ:
ВСЕХ, ПОДАВЛЯЮЩЕГО БОЛЬШИНСТВА, ПОЛОВИНЫ, МЕНЬШЕЙ ЧАСТИ

УРОВНИ МАСТЕРСТВА (Мастер, Скорее мастер, Средний уровень мастерства, Скорее не мастер, Не мастер).

УРОВНИ ПРОДУКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (Высоко-, средне-, малопродуктивный).

УРОВНИ КОМПЕТЕНТНОСТИ (Репродуктивный, адаптивный, локально-моделирующий, системно-моделирующий поведение, системно-моделирующий деятельность)

Качество ВО в контексте акмеологической теории профессионализма

(По статье Голубенко А.Н. Качество высшего образования в контексте акмеологической теории профессионализма / Акмеология 2010. Методологические и методические проблемы. СПб.: Изд-во НУ «Центр стратегических исследований, 2010. – 168 с.»)

Проблему повышения качества ВО можно решить, опираясь на акмеологическую теорию профессионализма и продуктивности созидательной деятельности, важнейший постулат которой гласит: «...общий искомый конечный результат конкретной образовательной системы, может быть достигнут только в условиях *согласования действий всех участников образовательного процесса в этом направлении*» [2, с. 20].

(Кузьмина Н.В. Акмеологическая теория повышения качества подготовки специалистов образования. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. – С.19-20)

Отметим, что при разработке модели менеджмента качества высшего образования целесообразно опираться на принципы акмеологической теории профессионализма.

1. Система менеджмента качества образования института разрабатывается в соответствии с требованиями международных стандартов (например, серии 180001-2001 или *ISO 9000:2000*).

2. Для каждой дисциплины всех направлений и специальностей должны быть четко сформулированы ожидаемые результаты обучения студента и средства диагностики.

3. В институте должен действовать постоянный механизм актуализации содержания обучения студентов по каждому направлению и специальности (результаты научной деятельности преподавателей, как новые знания должны использоваться в учебном процессе).

4. Образовательная деятельность основывается на современных интеллектуальных информационных технологиях обучения и диагностики ее качества.

5. В институте постоянно повышается качество кадрового обеспечения всех направлений деятельности, прежде всего, учебно-воспитательного процесса и научных исследований.

6. Институт отслеживает соответствие качества своих выпускников относительно миссии и цели образования в обществе и вносит соответствующие коррективы в свою деятельность.

7. Вся деятельность института ориентирована на потребности внутреннего и внешнего рынков труда для выпускников, имеющих соответствующую профессиональную компетентность, ценностную ориентацию, социальную направленность.

8. Для решения проблем качества образования постоянно привлекаются все сотрудники (преподаватели, научные работники, учебно-вспомогательный и обслуживающий персонал) и студенты института.

9. В институте действует система стимулирования и мотивации качества образования для всех участников учебно-воспитательного процесса, учебно-вспомогательного и обслуживающего персонала.

В институте создана и действует развивающая среда, способствующая удовлетворению духовных и культурных потребностей личности студента.

10. В институте действует непрерывная система совершенствования и повышения качества процессов всей его деятельности.

11. В институте должна действовать система мониторинга качеств подготовки специалистов на основании объективных и измеряемых показателей качества образовательной деятельности.

12. В институте функционирует механизм достаточного и качественного ресурсного обеспечения образовательной деятельности.

Необходимым условием достижения поставленных целей является ежегодное планирование работы института в области обеспечения качества подготовки в целом по институту и каждого структурного подразделения в отдельности.

Подводя итог сказанному, следует отметить, что основными, но далеко не полными условиями разработки системы менеджмента качества образования на основе акмеологического подхода являются:

1. Структурность системы. Имеется в виду, что система состоит из двух важных составных частей. Относительно стабильной модели, включающей составляющие блоки (группы) качества образования в вузе, и подлежащей периодической корректировке программы управленческих действий по реализации цели и задач системы.

2. Открытость. Предполагает наличие обратной связи как внутренней, определяющей степень удовлетворения студентами учебной деятельностью, так и внешней, позволяющей конкретизировать ключевые компетентности выпускника и устанавливать уровень проблемы качества образования.

3. Изменчивость. Ни одна из социальных систем, к которым относится и *система менеджмента качества образования*, не находится в состоянии стабильности. Влияющие на нее внутренние и внешние факторы предопределяют ее развитие. В структуре вуза, как саморазвивающейся образовательной системы, она является системой саморазвивающейся.

4. Упорядоченность. Нами рассматривается условие, при котором каждый последующий структурный блок модели системы логически обоснованно исходит из предыдущего. Нет в системе лишних, не связанных по своим целям и результатам структурных блоков.

5.Целесообразность. Определяется соответствием результата функционирования системы на заданный «потребителем» результат «продукта» - выпускающего вузом специалиста.

Акмеологические закономерности продуктивной авторской системы деятельности преподавателя

Н.В. Кузьмина, Л.Е. Варфоломеева

Поиск путей повышения качества подготовки специалистов в системе высшего образования ведется по разным направлениям. Проблемы качества образования исследуют с позиции разных наук, в том числе педагогики, психологии, экономики, права, медицины, акмеологии.

Предметом акмеологии являются *закономерности самореализации творческих потенциалов* зрелых людей в созидательной деятельности на пути к вершинам продуктивности и профессионализма в ней.

Важнейший постулат акмеологии: главным субъектом совершенствования качества подготовки специалистов, а, следовательно, и образования в целом, является *преподаватель высшей школы*, в совершенстве владеющий образовательным искусством, мастерством и творчеством, основанном на умелости развивать у студентов творческую готовность к предстоящей профессиональной деятельности средствами преподаваемой учебной дисциплины.

Акмеологическая гипотеза состоит в том, что накопление преподавателем современной высшей школы знаний о психологии своих студентов, о проблемах, с которыми они сталкиваются в жизни, методах стимулирования их к саморазвитию – позволяют достигать новых уровней продуктивности и значительно повышать качество образования выпускников.

В акмеологии сформулирован **единый критерий качества образования (ЕККО)**, применимый во всем образовательном пространстве:

- развитие у всех или подавляющего большинства студентов творческой готовности к предстоящей деятельности за отведенное на процесс обучения время средствами преподаваемых учебных дисциплин.

Признаками развития творческой готовности является:

- безболезненное вхождение в производственную среду; грамотное формулирование профессиональных задач; компетентное и умелое их решение; обоснованный анализ качества результата от реализованного решения; понимание причин, обусловивших тот или иной результат.

Потребность в повышении качества образования делает актуальным мониторинг и самомониторинг качества. Как правило, мониторинг порождает задачи, связанные с перепроектированием преподавателями авторских систем деятельности. Отличный преподаватель отдаёт себе отчет в том, *что достигать искомых результатов в студентах можно только совместными усилиями.*

Акмеологическая закономерность состоит в том, что преподаватель становится продуктивным, если его авторская система деятельности (АСД), *согласуется с психологическими представлениями студентов о критериях качества преподавания, о роли предмета в их будущей профессиональной деятельности.*

Преподаватель и студент работают в условиях требований, накладываемых на них государственными образовательными стандартами. Простор для проявления их профессионального искусства, мастерства и творчества в проектировании АСД. Оно связано с:

- I – переконструированием научной дисциплины в средство развития и саморазвития студентов;
- II – созданием авторских стратегий мотивирования студентов к занятиям наукой, которую преподаёт, и акмецелевых стратегий самореализации творческих потенциалов;
- III – отслеживанием динамики развития и саморазвития студентов и поиском способов оказания им необходимой помощи.

Государственный образовательный стандарт адресуется одновременно профессиональному учебному заведению и всем его подсистемам (ректорат, деканат, кафедра, другие преподаватели, студенты). Преподаватель должен их учитывать. Но творческим он может оставаться, если, с одной стороны, реализует в ней свои научные интересы, потребности, свою научную и профессиональную компетентность, с другой – *учитывает потребности и возможности студентов.*

Психологическая компетентность преподавателя включает:

- специально-психологическую, дифференциально-психологическую, аутопсихологическую, акмепроизводственную, связанную со знанием основных классов производственных задач, в которых используются знания преподаваемой научной дисциплины. Готовность студентов к решению преподаватель развивает средствами учебной дисциплины и способами организации их деятельности по её освоению.

Авторская система деятельности продуктивного преподавателя, как правило, включает обучение проектированию своих авторских систем деятельности студентов.

Следует усвоить *три важнейшие акмеологические закономерности:*

- I – закономерность **регулирующей функции идеализированного образа результата**, как средства согласования действий участников образовательного процесса, – в том числе руководителей, преподавателей, студентов, – на протяжении всех лет обучения в высшей школе вплоть до достижения реальных результатов, удовлетворяющих требованиям качества;
- II – закономерность системного обеспечения качества образования, по **признакам структурных элементов ОС вплоть до авторской системы деятельности преподавателя и студента**. Действует на протяжении всего периода обучения в высшей школе от первого курса до последнего, по всем циклам дисциплин (общекультурных, общенаучных, специальных, профессиональных), с учетом требований качества образовательных систем;
- III – закономерность системного управления качеством образования на основе обратной связи, **по признакам функциональных элементов образовательных систем**, удовлетворяющих требованиям качества.

I – **Категория идеализированного образа результата** включает те психические новообразования в личности, деятельности, индивидуальности, субъекта созидательной деятельности, которые обеспечивают субъекту творческую готовность к предстоящей деятельности и продуктивное саморазвитие в ней.

Идеализированная модель образа «продуктивного» результата включает такую совокупность психических новообразований, которая только в целостности и взаимосвязи всех элементов, развитых на достаточном уровне, обеспечивают субъекту достижение искомых результатов. А именно:

1. **Идеалы, цели, ценности**, ради которых избрана данная профессия;
2. **Творческие потенциалы и способности**, которые осознает в себе субъект, предчувствуя возможность самореализации в будущей профессиональной деятельности;
3. **Ответственность** перед обществом, другими людьми, самим собой, качество собственных результатов, как на стадии обучения, так и в будущей производственной деятельности
4. **Мотивы, направленность, целеустремленность** в достижении искомых результатов;
5. **Компетентность**, как интеграция научных знаний, усвоенных из лекций, научных источников, так и личных наблюдений, опыта самореализации, самообразования, самоконтроля знаний, поведения, деятельности;

6. *Умелость, или мастерство*, основанное на гностических, прогностических, проектировочных, конструктивных, коммуникативных, организаторских, оценочных умениях, обеспечивающих продуктивное решение профессиональных задач;

7. *Самосознание*, основанное на знании единого критерия качества образования и самооценке субъективных факторов, его обеспечивающих.

Критерии оценки уровней образа результата

Ценностные отношения	Способности, природные потенциалы	Мотивация	Компетентность	Умелость	Ответственность	Профессиональное самосознание
----------------------	-----------------------------------	-----------	----------------	----------	-----------------	-------------------------------

Рис. 1 Субъективные факторы. Образ результата деятельности образовательной системы.

Достаточный уровень сформированности всех названных компонентов, в совокупности их проявления, обеспечивает результативность деятельности. Оценочный критерий системного обеспечения качества образования опирается на своевременную и правильную диагностику состояний, представлений о факторах и механизмах, их вызывающих, а также о возможностях человека по саморегуляции, саморазвитию и самовоспитанию, что позволяют своевременно прогнозировать неблагоприятные изменения в состоянии, предупреждать и корректировать возможные ошибки и проблемы, планировать успешное профессиональное становление.

II – Идеализированная ***модель системного обеспечения качества образования*** связана с понятием «образовательная система» (ОС).

Образовательная система – это взаимосвязь структурных элементов, как объективных факторов, необходимых и достаточных для её вычленения в образовательном пространстве, обеспечивающих достижение реальных результатов. Наличие ОС и её качество характеризуют взаимосвязь следующих семи структурных элементов:

1. *Образовательные цели*, ради которых создаётся ОС и авторская система деятельности преподавателя, связанная со студентами и конкретной учебной дисциплиной;

2. *Научная и учебная информация*, средствами которой преподаватель развивает у студентов творческую готовность к предстоящей деятельности: мера её соответствия искомым результатам.

3. *Средства образовательной коммуникации* или средства, формы, методы образовательного воздействия, включающие в себя модели, или их элементы, будущей реальной профессиональной деятельности: мера их соответствия требованиям к выпускнику последующей ОС.

4. *Преподаватели*, проектирующие, проверяющие, совершенствующие авторские системы деятельности, рассчитанные на подготовку данного контингента студентов к предстоящей деятельности, реализующие в ней свои творческие потенциалы, свою систему критериев качества. Средствами развития студентов выступают предлагаемые им для решения задания – задачи, обеспечивающие развитие готовности к предстоящей деятельности.

Оценочный критерий системного обеспечения качества образования

Цели образования	Научная учебная информация	Средства образовательн. коммуникации	Учащиеся	Состав преподавателей	Последующая образоват. система
------------------	----------------------------	--------------------------------------	----------	-----------------------	--------------------------------

Рис. 2. Структурные элементы ОС как объективные факторы

III Идеализированная ***модель системного управления качества образования*** включает следующие семь функциональных элементов. (Их взаимосвязь и достаточный уровень сформированности является субъективно-объективным фактором обеспечения качества конечных результатов).

1. *Гностический (или исследовательский)*. Связан с исследованием объекта, процесса и результатов решения образовательных задач руководителями, преподавателями, студентами: меры соответствия искомого образа и реального результата, факторов их обеспечивающих (субъективных и объективных).

2. *Прогностический*. Связан с предвосхищением возможных последствий от использования тех или иных способов решения образовательных задач;

3. *Проектировочный*. Связан с выстраиванием учебно-познавательных и акмеологических задач в расчете на развитие искомым психических новообразований, обеспечивающих студентам успешное решение специальных и профессиональных производственных задач;

4. *Конструктивный*. Связан с проектированием деятельности на предстоящем занятии (лекции, семинарском, практическом, производственной практике) для получения частичного результата, как элемента, продвигающего к искомым конечным результатам;

5. *Коммуникативный*. Связан с установлением со студентами профессионально-целесообразных взаимоотношений, необходимых для доброжелательного контакта, делающего приятными короткие и длительные взаимоотношения;

6. *Организаторский*. Связан с организацией речи, мышления, деятельности и поведения, как самого преподавателя, так и студентов непосредственно на занятии, и всех этапах подготовки к нему. Только самоорганизация, самообразование, самоконтроль студентов обеспечивают продуктивность образовательной деятельности.

7. *Оценочный*. Является и исходным, и завершающим. Связан со всеми функциональными элементами как факторами продуктивного решения образовательных задач.

Критерии оценки уровней системного управления качеством

Гностический (исследовательский)	Прогностический	Проектный	Конструктивный	Коммуникативный	Организаторский
-------------------------------------	-----------------	-----------	----------------	-----------------	-----------------

Рис. 3. Функциональные элементы ОС как субъективно-объективные факторы

Преподаватель, обучающий других, может вносить изменения в авторскую систему деятельности только сам, чтобы становиться более продуктивным.

Идеализированные модели акмеологической теории продуктивной деятельности преподавателя профессиональной школы могут помочь:

- проанализировать собственную авторскую систему деятельности;
- спроектировать пути её совершенствования;
- согласовать свою позицию с изложенной и отобрать систему методов, наиболее экономную в обработке результатов, соответствующую собственным потребностям.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аттестация преподавателя и мастера производственного обучения. Методическое пособие. СПб, 1992. (НИИ профтехобразования АПН СССР, 1992)
2. Инновационные технологии как основа развития ключевых компетенций педагогов и обучающихся: Сборник материалов межрегиональной научно-практической конференции. – Иваново: ИРОИО, 2009. – 40 с.
3. Иноземцева В.Е. Проблемы качества педагогического образования в контексте образовательной политики России на современном этапе. – Рязань: РГПУ, 2001. – 24 с.
4. Колисниченко Н.В. Тестовый педагогический контроль знаний: Методические рекомендации по составлению дисциплинарных, комплексных и итоговых тестов: Учебно-методическое пособие / Под общ. ред. А.А. Деркача. – М.: Изд-во РАГС, 2007. – 42 с.
5. Коротаяева М.В. Продуктивность акмеологической экспертизы при организации и проведении инновационных проектов и практик в профессиональной деятельности государственных служащих. – М., 2007. – 16 с.
6. Кузьмина Н.В. Продуктивная профессиональная компетентность преподавателя высшей школы в современных условиях. Критерии оценки. (Кострома, 03.07.09.)
7. Кузьмина Н.В. Акмеологическая концепция развития продуктивной компетенции специалиста. Доклад на отделении профессионального образования РАО. СПб. - Ковров, 2008. – 62 стр.
8. Максимов Г.К. Сущностные характеристики конкурентоспособного специалиста. – М., 208 – 29с.
9. Мониторинг качества образовательного процесса и методика рейтинговой оценки деятельности учреждения профессионального образования. Иваново, ИРОИО. – 2007.
10. Мониторинг образовательного процесса как средство управления качеством образования. Материалы межрегиональной научно-практической конференции работников учреждений профессионального образования. Иваново. ИРОИО – 2007.
11. Полянин В.А. Акмеологическая трехкомпонентная модель оценки качества образования. (Кострома, 03.07.09.)
12. Проблемы повышения качества подготовки учителя к инновационной деятельности / Фетискин Н.П., отв. ред. Материалы научно-практического семинара для работников образования. Изд-во второе – Кострома-Москва, 2001.г. – 56 с.
13. Проблемы повышения качества и новые технологии подготовки специалистов образования в системе классических университетов.

- Тезисы докладов Всероссийской научно-практической конференции.. – Нальчик, 2000. – 203 с.
14. Сазонов Б.А. Система зачетных единиц: особенности организации и календарного планирования учебного процесса: материалы к восьмому заседанию методологического семинара 14 июня 2005г.: М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. Научно-исследовательский институт высшего образования, 2005. – 106
 15. Селезнёва Н.А. Качество высшего образования как предмет системного исследования. Лекция-доклад. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2008. – 95 с.
 16. Соколов В.М. Стандарты в управлении качеством образования: Монография. – Нижний Новгород: Изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 1993. – 95 с.
 17. Софьина, В.Н. Акмеологический подход к развитию профессиональной компетентности специалистов инженерного профиля [Текст]: монография / В.Н. Софьина, В.А. Полянин. – Ковров: КГТА. 2008. – 220 с.
 18. Степанова Т.А. Государственно-общественная система управления качеством образования в регионе. Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора пед наук. М. – 2003.
 19. Субетто А.И., Селезнева Н.А. Комплексный мониторинг «Российское гражданское общество и образование (*концептуальное изложение авторского подхода*)» / Шестой симпозиум, «КВАЛИМЕТРИЯ ЧЕЛОВЕКА И ОБРАЗОВАНИЯ: МЕТОДОЛОГИЯ И ПРАКТИКА. ПРОБЛЕМЫ СОЗДАНИЯ КОМПЛЕКСНОГО МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИИ» Книга первая. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1997 – 61 с.
 20. Успенская Г.И. Экспертная психологическая компетентность: вопросы теории. – М.: МААН, 2008, 45 с
 21. Управление качеством подготовки специалиста: Программно-целевой подход (на примере высшего и послевузовского медицинского образования / Монография) – Москва-Донецк: исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. Липецкий государственный медицинский университет. 2003. – 215 с.
 22. Учебно-методическое пособие «Современные подходы к управлению образовательными учреждениями». М.: Управление стратегического развития. ГТУ МИСиС, 2007. – 64 с.
 23. Фетискин Н.П., Субетто А.И. Диагностика и структура качества образовательной деятельности. М.- Кострома, 2007. – 2004. – 35с.
 24. Элементы педагогического мониторинга и региональных стандартов в управлении. СПб (СПб университет педагогического мастерства) -

КАТЕГОРИАЛЬНЫЙ АППАРАТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ВО

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Стандарт ИСО 8402 так определяет содержание современного менеджмента качества: *«Метод управления организацией, основанный на сотрудничестве всех ее работников, ориентированный на качество и обеспечивающий через удовлетворение запросов потребителей достижение целей долговременного предпринимательского успеха и выгоды для всех работников организации в целом».*

В актуальный круг понятий в области качества ВО включены следующие:

- Качество высшего образования
- Качество подготовки специалистов с ВО
- Проблемы качества подготовки специалистов с ВО
- Системное исследование качества ВО
- Нормы качества ВО
- Критерии качества ВО
- Оценка качества ВО
- Мониторинг качества ВО
- Обеспечение качества ВО
- Управление качеством ВО

Приняты следующие определения выделенных базовых понятий (Н А.Селезнёва. Качество высшего образования как предмет системного исследования. Лекция-доклад. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2008. – 95 с.)

Понятие **«качество»** определяется как **«... совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности».**

<i>Понятия</i>	<i>Определения</i>
1	2
Качество ВО (в широком смысле)	- Сбалансированное соответствие ВО (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам, стандартам. - Системная совокупность иерархически

	организованных, социально значимых сущностных свойств (характеристик, параметров) ВО
Качество подготовки специалистов с высшим образованием (качество ВО в узком смысле)	<p>- Сбалансированное <i>соответствие</i> подготовки специалистов с ВО (как результата и как процесса) многообразным потребностям (государства, общества, личности), целям, требованиям, нормам, стандартам.</p> <p>- Системная <i>совокупность</i> иерархически организованных, социально значимых сущностных свойств (характеристик, параметров) подготовки специалистов с ВО</p>
Проблемы качества подготовки специалистов с ВО	- <i>Совокупность актуальных теоретических и практических вопросов</i> в сфере качества подготовки специалистов с ВО, имеющих различную природу и <i>требующих своего исследования и решения</i> в целях обеспечения сбалансированного соответствия подготовки специалистов многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам, стандартам.
Системное исследование качества ВО	- Исследование, обеспечивающее необходимую (для конкретного этапа личностного и общественного развития) глубину структуризации качества ВО как объекта исследования и учет всех существенных (для эффективной организации и управления ВО) его взаимосвязей как внутри системы ВО (внутреннее качество), так и вне её (внешнее качество)
Нормы качества ВО	- Выявленные, признанные и зафиксированные документально <i>системы требований</i> к качеству ВО (как результата, как процесса, как образовательной системы), соответствующих требованиям общества и личности в качестве ВО определенной структуры и уровня
Критерии качества ВО	- <i>Признаки</i> степени соответствия качества ВО (как результата, как процесса, как образовательной системы) <i>установленным нормам, требованиям, эталонам, стандартам</i>
Оценка качества ВО	- <i>Мера качества</i> (числовая и семантическая) ВО (как результата, как процесса, как образовательной системы), выражающая собой <i>соотнесенность</i> измерений свойств (допущений, характеристик,

	параметров, отношений) с базой, которая фиксирует эталонный уровень, норму качества.
Мониторинг качества ВО	<i>Комплексная система наблюдений</i> состояния и изменений, оценки и прогноза по отношению к качеству ВО (как результата, как процесса, как образовательной системы, её внутренних и внешних связей).
Обеспечение качества ВО	- <i>Поддержание качества ВО</i> (как результата, как процесса, как образовательной системы) на уровне не ниже установленных норм, требований, стандартов. - <i>управление качеством функционирования</i> в системах ВО (в соответствии с принципом дуальности организации и управления в сложных системах) под установленные цели функционирования
Управление качеством ВО	<u>Общее определение:</u> - Воздействие на процессы становления, обеспечения, поддержания развития (улучшения) качества по отношению ко всем объектам и процессам в ВО со стороны «субъекта управления» и организация им обратной связи (контроля, оценки, анализа) в соответствии со сформулированными целями, нормами, стандартами. <u>В широком смысле</u> - <i>Управление отношением адекватности</i> (соответствия) ВО (как социального института) социальным нормам качества <u>В узком смысле</u> - Управление качеством подготовки специалистов с ВО (как результатом и как процессом)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Системный мониторинг качества ВО: существенные признаки

<i>Существенные признаки мониторинга качества ВО (МКВО)</i>	<i>Характеристики и описания</i>
1	2

ЦЕЛИ	<ul style="list-style-type: none"> • Усиление ориентации управления на качественные аспекты; • Обеспечение всех уровней управления информацией о качестве высшего образования; • Формирование моделей обеспечения и управления качеством (TQM – Total Quality Management)
ФУНКЦИИ	<ul style="list-style-type: none"> • Квалиметрическая (оценочная); • Контрольно-наблюдательная; • Управленческая; • Прогностическая; • Информационная; • социальная
ОБЪЕКТЫ	<ul style="list-style-type: none"> • Образованность выпускников вуза; • Образовательная среда вуза; • Системы высшего образования (всех уровней); • Воздействие высшего образования на процессы изменения и развития в обществе.
СУБЪЕКТЫ	Все те, кто проводит мониторинговые исследования и оценки на разных уровнях организации высшего образования
ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ	<ul style="list-style-type: none"> • Степень соответствия основным целям, задачам, требованиям, нормам; • Изменение состояния (тенденции «+», «-»). Примечание: Критерии раскрываются применительно к каждому из объектов МКВО
ИЕРАРХИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА	<p>Охватывает все уровни организации и управления высшим образованием:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Федеральный; • Региональный; • Образовательных учреждений вузов (включая индивидуальные мониторинги качества ВО по каждому студенту)

<p>ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Статинформация; • Социологические исследования; • Материалы аттестации и аккредитации высших учебных заведений; • Отчеты высших учебных заведений; • Отчеты ГАК вузов; • материалы аттестации научно-педагогических кадров; • результаты тестирования студентов и абитуриентов вузов; • материалы итоговой государственной аттестации выпускников; • материалы сравнительных международных исследований; • материалы олимпиад и конкурсов студентов вузов; • доклады международных организаций (ЮНЕСКО, МОТ и др.); • ведомственная статистика Минобразования России, Минтруда России и др.; • региональные статистики; • доклады и аналитические записки отечественных и международных экспертов и др.
<p>НОРМЫ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ</p>	<p>Выявленные, общепризнанные и зафиксированные документально системы требований к качеству высшего образования, соответствующие меняющимся потребностям общества и личности в высшем образовании</p> <p>Примечание: Нормы качества образования раскрываются применительно к каждому из объектов МКВО.</p>
<p>ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ МОНИТОРИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Метод сравнительной оценки (сравнение с нормами качества ВО как базами оценки); • Метод экспертных оценок; • Анализ документальных источников и т.д.

<p>ОСНОВНЫЕ СРЕДСТВА МОНИТОРИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Тестовые средства для оценки знаний выпускников и студентов; • Оценочные средства, моделирующие будущую деятельность выпускника вуза; • Социологический инструментарий и др.
<p>ТЕХНОЛОГИИ ИССЛЕДОВАНИЯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Технологии сбора информации, её обработки, анализа, оценки, прогнозирования
<p>ФОРМЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ежегодные аналитические доклады «Качество ВО: состояние, тенденции, проблемы, перспективы, прогнозы» для органов управления ВО всех уровней и научно-педагогической общественности; • Монографии; • Диссертационные исследования; • Научные отчеты и др.
<p>ПОЛЬЗОВАТЕЛИ МКВО</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Студенты; • Субъекты (юридические и физические); • Международные организации; • Граждане России и зарубежных стран

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРОЦЕССНАЯ МОДЕЛЬ ИНСТИТУТА

