



**Юлия Андреевна
ДИТМАР,**
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (ИТМО)



**Кристина Олеговна
ТИШКИНА,**
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (ИТМО)

МОДЕРНИЗАЦИЯ КОНЦЕПЦИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УНИВЕРСИТЕТЕ ИТМО В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНЫХ ВЫЗОВОВ

Ключевые слова: качество образовательного процесса, система управления качеством, мониторинг удовлетворенности, международная аккредитация, профессионально-общественная аккредитация.

В статье рассмотрены основные процессы системы управления качеством образовательной деятельности в Университете ИТМО, механизмы развития системы управления качеством. Описан опыт построения модели мониторинга удовлетворенности образовательными услугами на основании миссии университета и концепции образовательной деятельности. Представлена и описана модель круговой оценки качества в Университете ИТМО.

Качество образовательного процесса — несомненный тренд наших дней не только в Санкт-Петербургском национальном исследовательском университете информационных технологий, механики и оптики (Университет ИТМО), но и по всей России, Европе и миру. Многие процессы образовательной организации направлены на повышение качества обучения и его результатов. К существующим механизмам реализации образовательной деятельности добавляются новые, требующие грамотного внедрения в существующую систему управления.

Так или иначе, внимание к качеству организации учебного процесса уделялось во все периоды существования образовательной организации. Однако эти процессы не были систематизированы. Сейчас стоит задача выстроить

результативную систему управления качеством образовательной деятельности.

В систему управления качеством образовательного процесса входит:

- ♦ проведение опросов для обучающихся, выпускников, профессорско-преподавательского состава, работодателей;
- ♦ проведение внутренних аудитов по качеству реализации образовательных программ (далее — ОП);
- ♦ разработка и внедрение методических рекомендаций по итогам опросов и аудитов;
- ♦ проведение круглых столов, семинаров, мастер-классов, направленных на повышение качества образовательной деятельности в университете;
- ♦ профессионально-общественная и международная аккредитация ОП.

Опишем подробнее данные процессы.

Опросы

Целевая аудитория для опросов по качеству — это обучающиеся, выпускники, работодатели, профессорско-преподавательский состав (далее — ППС).

Обратную связь от обучающихся необходимо получить по следующим вопросам:

а) качество организации учебного процесса (уделяя особое внимание составлению расписания занятий, организации самостоятельной работы студентов, практик, написанию выпускных квалификационных работ и т. д.);

б) преподаватель и преподаваемая им дисциплина;

в) блиц-опросы по результатам организационных и структурных изменений.

От работодателей необходимо получить обратную связь по компетенциям выпускников, актуальности и применимости в реальной сфере деятельности знаний, полученных при освоении ОП, с такими же параметрами должны быть опрошены сами выпускники.

ППС опрашивается по вопросам качества организации учебного процесса.

Внутренние аудиты

Внутренние аудиты оценки качества реализации ОП глобально направлены на подготовку учебных структурных подразделений к процессу аккредитации образовательной организации. В ходе проведения аудита учебный процесс на кафедрах сопоставляется с критериями по качеству, в основе которых лежат такие критерии как: критерии профессионально-общественной аккредитации АИОР и РОСНАНО, международной аккредитации ENAEE, критерии Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) и другие. На данный момент в Университете ИТМО разработаны и запущены ряд внутренних аудитов структурных подразделений.

Разработка и внедрение методических рекомендаций, проведение круглых столов, семинаров, мастер-классов

В настоящее время проводится анализ информации, получаемой в ходе проведения опросов и по результатам проведения внутренних аудитов структурных подразделений. По итогам проведенных опросов и аудитов будут разработаны методические рекомендации

структурным подразделениям. Проблемные вопросы будут вынесены на обсуждение в формате круглых столов с обучающимися, ППС и представителями администрации.

Проведение профессионально-общественной и международной аккредитации ОП

Под профессионально-общественной аккредитацией ОП следует понимать «признание качества и уровня подготовки выпускников, освоивших такую ОП в конкретной организации, осуществляющей образовательную деятельность, отвечающими требованиям профессиональных стандартов, требованиям рынка труда к специалистам, рабочим и служащим соответствующего профиля». Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» профессионально-общественную аккредитацию проводят работодатели, их объединения, а также уполномоченные ими организации [1]. Сведения об имеющейся у образовательной организации профессионально-общественной аккредитации представляются в Министерство образования и науки РФ (Минобрнауки России) и Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) и рассматриваются при проведении государственной аккредитации, учитываются при распределении контрольных цифр приема на обучение, а также при принятии иных управленческих решений.

Для Университета ИТМО с вступлением в проект «5–100» и выполнением программы повышения конкурентоспособности среди ведущих мировых научно-образовательных центров на 2013–2020 гг. особенно остро встал вопрос интеграции в мировую образовательную среду, что невозможно осуществить без проведения процедур международной аккредитации ОП.

Международная аккредитация позволяет получить следующие результаты: независимая оценка качества ОП; рекомендации по совершенствованию ОП; выявление сильных сторон программы и образовательной организации в целом; внесение ОП в общеевропейский реестр аккредитованных инженерных программ; признание высокого качества ОП на международном уровне; завоевание, укрепление позиций и повышение конкурентоспособности на международном и национальном рынках образовательных услуг; привлечение мотивирован-

ных и одаренных студентов из ведущих российских и иностранных университетов; расширение возможностей трудоустройства выпускников ОП, в том числе благодаря возможности получения профессионального звания для выпускников аккредитованных ОП [2].

Таким образом, профессионально-общественная и международная аккредитация способствуют повышению качества образовательного процесса.

На данный момент 13 магистерским ОП Университета ИТМО в рамках 10 направлений подготовки и 6 укрупненных групп присвоен европейский знак качества инженерного образования EUR-ACE® Label и выданы сертификаты профессионально-общественной аккредитации на полный срок 5 лет. Кроме того, еще 1 магистерская ОП и 1 ОП бакалавриата получили профессионально-общественную аккредитацию на полный срок 3 года.

На текущем этапе становления системы управления качеством важно получить обратную связь от всех заинтересованных сторон, скорректировать, повысить эффективность существующих процессов, оставаться конкурентоспособными на рынке образовательных услуг, трудоустройства, научно-технической продукции.

Построим модель мониторинга удовлетворенности образовательными услугами на двух аспектах: миссия университета и основной подход новой концепции образовательной деятельности.

Ключевым постулатом миссии Университета ИТМО в рамках оценки качества образования является следующее утверждение: подготовка

элитных кадров, способных действовать в условиях быстро меняющегося мира. На всех этапах обучения необходимо отслеживать приближение к конечной цели — выпускник образовательной организации овладел востребованными на рынке компетенциями, знаниями и навыками, работодатель заинтересован в обеспечении наших выпускников рабочими местами.

Можно рассмотреть несколько подходов к понятию «качество образования». Это и система менеджмента качества, и контроль качества, и использование лучших практик. Университет ИТМО позиционирует себя как предпринимательский вуз. В бизнесе высокое качество продукта или услуги обеспечивает конкуренция. Этот подход было принято использовать для повышения качества образовательного процесса в Университете ИТМО.

Что подразумевает под собой использование принципов конкуренции в учебном процессе? Можно обеспечить некий соревновательный процесс между дисциплинами, преподавателями, ОП. Необходимо понимать их востребованность.

Для реализации последнего требования необходимо внедрить регулярный сбор обратной связи — мониторинг удовлетворенности. В Университете ИТМО предложен принцип круговой оценки качества. Она основана именно на непрерывном процессе получения обратной связи от всех вовлеченных в процесс сторон. На рисунке представлена модель круговой оценки качества в Университете ИТМО.



Рисунок. Модель круговой оценки качества

Основными подходами новой концепции образовательной деятельности являются студенто-центрированность и повышение значимости отдельно взятой ОП. Важно отследить траекторию развития каждого студента в рамках каждой ОП. Это повышает требования к размеру и качеству выборки.

В данный момент в университете формируется система управления качеством образовательного процесса. Недавно был запущен опрос «Учебный процесс глазами студента», проведение которого выявило некоторые проблемы:

- 1) большие временные затраты для накопления требуемой выборки;
- 2) низкая вовлеченность в опрос;
- 3) не учитываются повторы в заполнении;
- 4) неверная трактовка вопросов и вариантов ответа обучающимися;
- 5) обезличенность полученных данных;
- 6) высокий уровень трудозатрат на обработку информации;
- 7) большое количество рутинных операций на построение диаграмм.

Учитывая новые тенденции и выявленные проблемы существующего подхода к опросам необходимо построить новую систему мониторинга удовлетворенности обучающихся.

Целевая аудитория мониторингов: обучающиеся (среднее профессиональное образование, бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура), выпускники, работодатели, ППС, администрация [3]. Таким образом, мы учитываем потребителей всех рынков, с которыми связана образовательная организация.

Определим критерии опроса обучающихся и охват по периоду обучения:

1. Адаптация. Первые дни в университете значительно влияют на дальнейшие успехи студента. В университете созданы механизмы, способствующие быстрой и эффективной адаптации. По данному критерию проверяется успешность их реализации.

2. Входные данные поступающих. Этот критерий позволяет сформировать социальный портрет студента университета. Данные помогут изучить влияние условий жизни студента на результативность обучения.

3. Успеваемость. По данному критерию собирается информация по причинам задолженностей, важно получить текущие барьеры для устранения задолженностей, помочь преодолеть возникающие проблемы.

4. Практика — первый шаг к трудоустройству. На данном этапе важно получить мнение студенчества по соответствию полученных знаний и навыков требованиям промышленности, применимость в реальных условиях. Важно найти связь с работодателями, предоставляющими места практики.

5. Самостоятельная работа студента. Известно, что большая часть материала по дисциплине остается на самостоятельную проработку. Нужно понимать, обеспечены ли обучающиеся соответствующими условиями для индивидуальной проработки материала.

6. ППС. Степень освоения дисциплины зависит от того, как эта дисциплина преподносится. Здесь оценивается уровень преподавания дисциплины, доступность преподавателя для консультаций.

7. Научно-исследовательская работа. По данному критерию проверяются условия, созданные для реализации идей студентов, вовлеченности их в проекты университета, развитие стремления к построению научной, академической карьеры.

8. Расписание. Посещаемость занятий тесно связана с удобством расписания для обучающихся, важно следить за запросами студентов при составлении расписания.

9. Ожидаемые, фактические результаты. Причины обучения студентов в вузе несомненно влияют на результаты образовательной деятельности, сравнение ожидаемых и полученных результатов поможет правильно построить процесс обучения.

10. Изменения. Университет находится в состоянии постоянного совершенствования, важно понимать, как внедряются те или иные нововведения.

11. Международная ориентированность. Российские студенты не совсем активно вовлечены в процессы академической мобильности, тогда как университет остается международно-ориентированным.

12. Самообразование. Одна из задач университета — выпустить не только специалиста в определенной области, но и всесторонне сформированную личность. Важно не только то, сколько знаний и навыков вуз дает студенту, но и сколько материала студент самостоятельно изучает в университете и вне его стен.

13. Администрация. В данном критерии исследуются взаимоотношения студентов и управленческого персонала.

14. Вовлеченность. Активность студента на занятиях, соблюдение сроков сдачи различных видов задач, регулярность выполнения домашних заданий характеризуют студента в его учебной деятельности, без этих факторов невозможно достичь значимых результатов в обучении.

15. Государственная итоговая аттестация. Здесь нужно собрать все возникающие проблемы до старта непосредственной аттестации, поспособствовать их решению.

Однако стоит вспомнить два вывода, которые были приведены выше — важно обеспечивать значительную выборку, повышать вовлеченность опрашиваемых в анкетирование. Таким образом, приходим к выводу о невозможности создания полностью автоматизированной системы проведения мониторинга удовлетворенности. Создаваемая система должна обеспечивать:

1) размер выборки. По каждой ОП важно опросить максимально возможное количество студентов по каждой ОП, обеспечивая конфиденциальность данных. Достижение данного показателя возможно только при непосредственном анкетировании студентов.

2) вовлеченность студентов в опрос. Важно объяснить каждому студенту необходимость прохождения текущего опроса, ответить на возникающие вопросы, дать комментарии по параметрам анкеты.

3) гибкость формирования результатов. Полученные данные можно представлять по-разному, быстро построить всевозможный

набор диаграмм и графиков позволит только автоматизированная система.

Таким образом, формируемая в данный момент в Университете ИТМО система управления качеством образовательного процесса отвечает тенденциям развития принципов образовательной деятельности, органично встраивается в существующую систему управления, позволяет эффективно повысить качество образовательного процесса.

Рассматриваемая модель качества образовательной деятельности отражает стремление Университета ИТМО к повышению конкурентоспособности, подтверждению и признанию высокого качества ОП на международном и национальном уровнях, улучшению позиций в российских и международных рейтингах.

Литература

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 03.07.2016) [Электронный ресурс] — Режим доступа: Система Гарант.

2. Похолков Ю. П. Развитие системы независимой профессионально-общественной аккредитации инженерных образовательных программ в России в период с 2000 по 2013 гг. // Инженерное образование. 2013. № 12. С. 50–57.

3. Кутузов В. М. [и др.] Инструменты маркетинга в техническом университете. [Текст]: — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2013. — 370 с.

© Дитмар Ю. А., Тишкина К. О.

Yulia A. DITMAR,

head of licensing and accreditation department of Saint Petersburg National Research University of Information Technologies, Mechanics and Optics (ITMO University),

Kristina O. TISHKINA,

director of the quality center of the educational process organization of Saint Petersburg National Research University of Information Technologies, Mechanics and Optics (ITMO University)

MODERNIZATION OF EDUCATIONAL PROCESS QUALITY CONCEPT IN ITMO UNIVERSITY IN CONDITIONS OF GLOBAL CHALLENGES

The article considers the basic processes of educational process quality management system. It describes the experience of developing of educational services' satisfaction monitoring model based on university mission and educational process concept. The article presents and describes the circular model of quality assessment in ITMO University.

Keywords: *educational process quality, educational process quality management system, satisfaction monitoring, public and professional accreditation, international accreditation.*