

А.Л. Шестаков, А.И. Сидоров, Л.А. Шеффер, Е.В. Гин
(г. Челябинск, Российская Федерация)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, АУДИТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Сложная структура университета, имеющего в своем составе 36 факультетов, 13 филиалов и насчитывающего более 55000 студентов, привела к необходимости формирования двухуровневой системы менеджмента качества (СМК). Первый уровень СМК университета, функционирование которой направлено на организацию, контроль и улучшение образовательной деятельности факультетов и филиалов. Вторым уровнем СМК факультетов и филиалов, задача которых связана с реализацией и улучшением образовательных процессов.

Промежуточные и рубежные (семестровые) оценки уровня подготовки студентов на первом и втором уровнях СМК осуществляются с помощью разработанной и внедренной системы «Универис», позволяющей находить несоответствия и предоставляющей информацию для корректирующих действий. В дополнение к контролю качества подготовки разработана система внутренних аудитов факультетов и филиалов, связанная с организационной деятельностью в образовательной области. Состав группы аудиторов, включающая представителей: отдела качества, учебно-методического управления, отдела делопроизводства. Курирует деятельность аудиторской группы проректор университета по учебной работе. В плане внутреннего аудита предусмотрены оценки качества деятельности проверяемых подразделений. Рассматривается деятельность факультетов и соответствующих им деканатов и кафедр в образовательных и воспитательных областях в соответствии с элементами СМК по ГОСТ Р ИСО9001-2008, например, такими: п. 4.2. Требования к документации, п. 5. Ответственность руководства (планирование деятельности, определение ответственности и делегирование полномочий, внутренний обмен информацией, анализ со стороны руководства); п. 6. Обеспечение ресурсами (кадровый состав и его обучение, инфраструктура, производственная среда); п. 7. Этапы образовательного процесса (приемная комиссия, планирование учебного процесса, учебно-воспитательный процесс, содействие в трудоустройстве, связь с работодателями); п. 8. Измерение, анализ и улучшение (проведение анализа всех процессов, организация работы с неуспевающими студентами, мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям, улучшение деятельности). На основании собеседований и рассмотрения документации устанавливаются несоответствия, каждое из которых представляется на отдельном листе представителями факультета или кафедр (к кому относится несоответствие) представляется с указанием сроков планируемые корректирующие действия и здесь же впоследствии отмечается оценка результативности корректирующих действий.

Проведенные на ряде факультетов аудиты позволили установить ряд несоответствий, связанных с документацией, например, отсутствие программ дисциплин

имых для выпускающей кафедры обслуживающими кафедрами, что затрудняет контроль и может привести к несоответствию читаемой дисциплины профилю специальности; отсутствие некоторых должностных инструкций сотрудников; отсутствие работ и другие несоответствия.

В области анализа результатов аттестаций и сессий отмечается тенденция снижения уровня подготовки абитуриентов, несоответствия уровня баллов ЕГЭ и знаний студентов 1-го курса по ряду предметов после аттестации, проведенной в начале семестра. Наблюдается отсутствие умения самостоятельно работать и получать результаты. Это приводит к необходимости проведения большого объема дополнительных занятий, которые не всегда приводят к положительному результату и вызывают существенный отсев студентов на младших курсах. Особенно сильно эта тенденция наблюдается на факультетах с большим объемом предметов математического и физико-химического направления, а в последние годы и по другим направлениям подготовки.

Отмечаемая в последнее время тенденция требует согласования программ школьного обучения (независимо от их направленности) с требованиями высшего образования, что является существенным для реализации программы «Образование через жизнь». С целью повышения ответственности школьников в получении знаний, их мотивации и освоения принципов самостоятельной подготовки, необходимо, на наш взгляд, вернуться к системе ежегодной сдачи экзаменов, начиная с четвертого класса.