



Комратский государственный университет

Отдел менеджмента качества и учебного процесса

Концепция обеспечения качества образования в КГУ

СМК -01-2016 стр.28

УТВЕРЖДЕНО:

Решением расширенного заседания

Админсовета КГУ

Протокол № 4 от 03.11.2016г.

Ректор _____ Арикова З.Н



Комратский государственный университет
Отдел менеджмента качества и учебного процесса

Руководящие документы
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

КОНЦЕПЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В КГУ

СМК 0.1 -2016

КОНЦЕПЦИЯ обеспечения качества образования в КГУ

Комрат-2016

**Содержание**

<i>№</i>	<i>Наименование разделов</i>	<i>Стр.</i>
	Введение	3
1	Состояние системы обеспечения качества образования в КГУ	3
2	Миссия, видение, политика и стратегические цели университета в области качества образования	7
3	Организационная структура по управлению качеством образования	11
4	Документационное обеспечение системы качества образования	15
5	Основные и обеспечивающие процессы	16
6	Механизмы и процедуры качественной разработки, утверждения и систематического обновления основных образовательных программ	16
7	Система периодической оценки, мониторинга и контроля качества образовательного процесса в университете	18
8	Методика оценки, характеристика показателей и критериев уровня знаний студентов	21
9	Обеспечение гарантии качества профессорско - преподавательского состава. Механизмы и критерии оценки компетентности преподавателей	22
10	Создание ресурсов обучения и поддержки студентов	23
11	Разработка и внедрение необходимых для системы обеспечения качества информационных систем	24
12	Создание механизмов и процедур обеспечения открытости вуза, представления объективности общественной информации его деятельности	29
	Заключение	27



Введение

В современных условиях значительно повышаются требования к уровню подготовки специалистов. Образование определяет положение государства в современном мире и человека в обществе. Одна из важнейших задач государства и общества - способствовать укреплению в общественном сознании представления об образовании и науке как определяющих факторах развития страны.

В этой связи университет обязан дать своим выпускникам качественное образование, предполагающее умение эффективно использовать, пополнять и обновлять знания, профессиональные умения и навыки с учетом достижений науки, а в организации своей образовательной деятельности в большей степени учитывать требования работодателей, государства, общества, самих студентов и их родителей к содержанию подготовки специалистов. Задача повышения качества образования является необходимым условием выживания и развития вуза на рынке образовательных услуг.

1. Состояние системы обеспечения качества образования в университете

Комратский государственный университет – КГУ – это многопрофильный классический университет, основанный в 1991 году. В вузе работают свыше 150 преподавателей.

В университете создана достаточная для качественной организации и проведения учебно-воспитательного процесса, по-современному оснащенная учебно-материальная база, лаборатории и компьютерные классы и бизнес-инкубатор. Образовательный процесс в университете организован и проводится в соответствии с требованиями высшей школы.

Активно разрабатываются и применяются в преподавании инновационные образовательные технологии. Вместе с тем, с учетом ожиданий и возросших требований государства, общества и работодателей к качеству подготовки современных специалистов необходимо более гибкое реагирование университета на изменяющиеся условия и запросы рынка труда.

Активное и эффективное разрешение перечисленных проблем является важнейшим условием дальнейшего прогрессивного развития университета, укрепления имеющихся позиций в отечественном образовании и завоевания новых.

Повышение качества образовательного процесса и качества подготовки выпускников становится обязательным условием успешного функционирования и дальнейшего развития КГУ. Да и факторы дальнейшего развития высшей школы все острее ставят проблему повышения качества деятельности вуза. При этом, все ярче и отчетливее проявляется тенденция усиления внешнего контроля качества подготовки специалистов в вузе, особенно это заметно возросло со стороны потребителей, работодателей, которые хотят, чтобы все их запросы были удовлетворены. Привычным, традиционным способом оценки качества вуза, к которому привыкли в университете (количество квалифицированных преподавателей, размер библиотечного фонда, имидж вуза и др.), в сегодняшних условиях уже действовать недостаточно.



При создании системы качества университет исходит из четкого понимания: зачем нам нужна эта система, что мы сможем достичь с помощью ее и как измерить эффективность своей работы? Существующий механизм управления качеством в КГУ действует, но его влияние на решение стратегических задач вуза в области качества требует повышения. В деятельности большинства существующих структур университета (различных советов, отделов и управлений) в основном задействованы традиционные механизмы контроля качества, простого инспектирования. Опыт показывает, что преимущественно инспектирующий стиль работы над качеством успеха в должной степени иметь не может. В то же время качеством можно и нужно активно управлять.

В КГУ создается такая система качества, которая понятна всем участникам образовательного процесса, эффективность ее очевидна, внедрение ее не требует значительных материальных затрат и человеческих ресурсов, громоздкого документооборота и лишней отчетности. Важным моментом, от которого в значительной мере зависит успех задуманного, является наличие *готовности* у руководителей, сотрудников, преподавателей университета к разработке и внедрению системы качества в университете в современном ее понимании.

В основу разрабатываемой Системы качества образования КГУ и данной Концепции положены:

- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве, разработанные Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования ENQA;
- Методические рекомендации по проектированию, внедрению и развитию системы менеджмента качества в КГУ;
- неоценимый опыт внедрения подобных систем в других вузах.

Система качества образования в университете является комплексом разработанных нормативно-методических документов, определяющих содержание, технологии, методы и средства работы должностных лиц, преподавателей и студентов по дальнейшему повышению качества образовательного процесса и профессиональной компетентности выпускников университета. Она позволяет разработать политику, цели гарантии качества, пути достижения этих целей и является основой постоянного улучшения всех процессов вуза. Система предназначена для практической реализации стратегии университета по улучшению качества образования и других видов деятельности с целью повышения удовлетворенности потребителей: обучаемых, их родителей, работодателей, государства и общества в целом.

В свою очередь, **гарантии качества** в образовании рассматриваются как все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению вузом применительно к качеству. Структурными составляющими понятия гарантии качества в образовании являются:

- *планирование качества* (деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования);
- *управление качеством* (методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству



образования);

- *обеспечение качества* (деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены);
- *улучшение качества* (деятельность вуза, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования);
- *оценка качества* (подтверждение того, что требования к качеству выполнены).

В европейском документе по гарантии качества образования (Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве) стандарты и руководящие принципы больше сфокусированы на том, что должно быть сделано и менее на том, *как* этого достичь. Поэтому у вуза есть большое поле для инициативы и определения собственных, особенно процессуальных, вопросов их решения с учетом особенностей вуза.

Очень важна и еще одна проблема, поставленная в Европейских стандартах, - это обеспечение в вузе **культуры качества**. В нашем понимании, это - когда все сотрудники вуза имеют единый взгляд на проблему качества образования и придерживаются единого определения этого понятия; когда каждый понимает, что значит качество непосредственно для него и как добиваться высокого качества; когда известно какими путями его подразделение движется к качеству; когда имеется четкое понимание, что качеством можно управлять и известны механизмы этого. Под культурой качества образования можно понимать также результат подготовки выпускников, качество образовательного процесса и управление им.

КГУ работает в тесном взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами. Задача вуза состоит в получении от каждой из них четко сформулированных требований к системе образования, преобразовании их в конкретные цели и задачи образовательной деятельности университета. В качестве **заинтересованных сторон КГУ** рассматривает:

- органы управления образованием;
- поставщиков контингента (лицеи, колледжи и др.);
- потребителей, работодателей;
- персонал вуза (ППС, сотрудники);
- обучающихся и их родителей;
- общество, общественные организации и др.



Цель университета в образовательной деятельности состоит в безусловном выполнении этих требований. Качество образовательного процесса в значительной мере определяется содержанием образования, качеством самой образовательной программы.

Обеспечение качества – это создание определенных условий и выделение необходимых ресурсов, позволяющих достичь поставленных целей по качеству. К ним, прежде всего, относятся учебно-методическое, финансовое обеспечение, материальная база, способности персонала, подготовленность студентов, информационное обслуживание.

При определении основных направлений совершенствования системы качества образования исходим из единого понимания всеми организаторами образовательного процесса *объектов качества образования*. От уровня их состояния и зависит качество образования в вузе, и они же являются гарантом качества образовательной деятельности университета.

О качестве образования в вузе можно судить по тому, какие мы ответы получим на вопросы: кого учим, чему учим, кто учит, как учим, каковы ресурсы, кто и как управляет вузом? При этом очень важной составляющей высокого качества образования является проблема психологическая: *какова мотивация* участников образовательного процесса: хотят ли учить педагоги и хотят ли учиться обучающиеся? Для обеспечения высокого качества образования мотивация однозначно должна быть положительной и общественно значимой.

Анализ принципов и рекомендаций, предложенных в руководящих документах, позволил определить основные направления по созданию вузовской системы обеспечения качества образовательного процесса, которая наиболее соответствует существующей в вузе системе контроля качества образования, модели и организационной структуре вуза, традициям университета, имиджу и месту КГУ в общей системе высшего образования в Молдове.

Алгоритм деятельности университета по совершенствованию системы качества образования состоит в следующем: разработать, задокументировать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии, постоянно улучшать ее результативность и эффективность.

Внедряемая система качества образования не ориентирована на решение всех проблем, это лишь одно из средств и условий достижения общей цели – повышение качества образования. Осуществляется это, прежде всего, за счет высокого уровня координации действий и управленческих решений всех субъектов образовательного процесса, оптимального распределения функций и полномочий, учета многообразного вида связей, отношений и процессов, происходящих в системе высшего профессионального образования.

Реализация направлений по совершенствованию системы качества образовательного процесса по существу и является гарантией *качества образования в КГУ*.

Основные направления совершенствования системы обеспечения качества образования

- Разработка, применительно к современным условиям миссии и видения университета, политики и стратегических целей КГУ в области



качества.

- Создание организационной структуры по управлению качеством.
- Разработка и внедрение единого документооборота по качеству образования.
- Определение видов деятельности, основных и обеспечивающих процессов университета, необходимых для системы качества, их содержание и ответственных за качество реализации.
- Создание механизмов и процедур качественной разработки, утверждения и систематического обновления основных образовательных программ.
- Разработка и внедрение системы периодической оценки и мониторинга реализации образовательных программ.
- Разработка эффективной методики оценки, показателей и критериев уровня знаний студентов.
- Обеспечение гарантии качества преподавательского состава. Разработка механизмов и критериев оценки компетентности преподавателей.
- Создание ресурсов обучения и поддержки студентов (финансовых и др.).
- Разработка и внедрение необходимых для системы обеспечения качества информационных систем.
- Создание механизмов и процедур обеспечения открытости вуза, представления объективности общественной информации его деятельности.

Развитие и совершенствование системы обеспечения качества подготовки специалистов является важнейшей стратегической задачей повышения эффективности общего управления университетом и охватывает все основные процессы: учебно-воспитательный процесс (включая методическую работу), научно-исследовательскую и финансово-хозяйственную деятельность, а также процесс управления.

Качество образования является мерилем изменений, вносимых в образовательную политику и практическую деятельность университета, и рассматривается как высшая ценность, определяющая цели развития образования и обуславливающая принятие наиболее оптимальных высокоэффективных управленческих решений, направленных на всестороннее обеспечение функционирования университета.

2. Миссия, видение, политика и стратегические цели университета в области качества образования

Миссия

- Максимальное содействие молодежи в получении качественного образования и развитии творческого потенциала;
- подготовка социально ответственных специалистов, способных включиться в международный диалог культур.

Видение

КГУ позиционирует себя как инновационный вуз, работающий в интересах Республики Молдова и АТО Гагаузия, опирающийся на исторически сформировавшиеся отечественные стандарты высококачественного современного образования. Университет ориентирован на реализацию и органическое сочетание гуманитарных, математических, естественнонаучных, социально-экономических, аграрно-



технологических и педагогических направлений подготовки высококвалифицированных кадров. Вуз заботится о своем поступательном и устойчивом развитии как консолидирующего центра образования и научно-инновационной деятельности.

Девиз

Качественное образование – путь к успешной карьере.

Политика в области качества образования

Главные ценности КГУ и основные гаранты его поступательного развития – это профессорско-преподавательский состав вуза, сотрудники и студенты, докторанты, выпускники университета. Университет высоко ценит свои традиции, сохраняет и развивает подходы классического университета, сочетая фундаментальную и профессиональную подготовку специалистов на основе непрерывного профессионального образования с использованием инновационных образовательных технологий; создает условия для развития науки и ее интегрирования в учебный процесс. Университет, как открытая система, развивает всесторонние партнерские связи с работодателями, другими вузами, органами власти и общественностью, развивает и поддерживает международные связи.

Общие положения

Политика КГУ в области качества образования направлена на реализацию его миссии – формирование вуза как научно-образовательного центра. Университет считает обеспечение гарантии высокого качества образования одним из главных приоритетов в своей деятельности, развивает культуру признания важности качества. Обеспечение высокого качества и постоянное совершенствование образовательного процесса в КГУ не самоцель, а необходимые инструменты профессиональной подготовки специалистов. Важнейшими принципами деятельности университета являются фундаментальность и качество знаний, непрерывность и преемственность образования и науки, полезность обществу и государству, интеграция университета в молдавское и мировое образовательное пространство.

Руководство университета обеспечивает эффективную реализацию всем персоналом университета политики в области качества образовательной деятельности. Политика реализуется на всех уровнях управления и может подвергаться анализу и пересмотру в случае необходимости. При этом каждый сотрудник университета несет персональную ответственность в пределах своей компетенции за качество работы, поскольку от качества работы каждого члена коллектива зависит благополучие университета и благосостояние его сотрудников.

Весь коллектив КГУ считает формирование политики качества основой управления вузом. Политика в области качества образования является неотъемлемым элементом стратегии университета и основой планирования его образовательной деятельности.

КГУ, руководствуясь Европейскими стандартами и принципами высшего образования, разрабатывает и внедряет эффективную систему гарантии качества, базирующейся на четко обозначенной официальной политике вуза, процедурах и механизмах посредством которых университет



контролирует эффективность созданной им системы гарантии качества.

Основные направления в разработке системы гарантии качества образовательного процесса в КГУ:

- создание соответствующей организационной структуры по управлению качеством образовательного процесса, определение конкретных обязанностей структурных подразделений и основных лиц по поддержанию гарантии качества образования, активное вовлечение студентов в процесс обеспечения гарантии качества;
- проведение систематического мониторинга и оценки программ и квалификаций, уровня знаний студентов и компетентности преподавателей, разработка процессов, объективных критериев и показателей, соответствующих процедур оценки уровня качества образования и механизмов внесения корректирующих мер, необходимых для его повышения и устранения несоответствий;
- создание необходимых для гарантии качества образования ресурсов применительно к каждой образовательной программе;
- создание системы сбора, анализа и использования информации, гарантирующей открытость деятельности КГУУ для общественности.
- внедрение информационных систем, обеспечивающих качество образования, которые должны охватывать все аспекты деятельности вуза: уровень успеваемости, спрос на выпускников на рынке труда, удовлетворенность студентов, преподавателей и сотрудников образовательным процессом, эффективность преподавания, доступные обучающие ресурсы, главные показатели деятельности вуза, основные документы вуза, в том числе, по управлению качеством образования;
- проведение принципа прозрачности, принятия решений на основе коллегиального обсуждения и разработанных правил.

Стратегические цели в области гарантии качества образования и пути ее достижения

Наша главная цель в области качества – выполнение требований и предвосхищение ожиданий всех потребителей образовательных услуг университета: личности в лице абитуриентов, студентов, докторантов, преподавателей, государства, общества, организаций-работодателей.

Главная цель политики университета достигается путем решения следующих задач в области качества.

Задачи в области качества:

1. предоставлять обучающимся широкие возможности реализации индивидуальных траекторий обучения, обеспечивать возможность получения образования в течение всей жизни, содействовать их успешной карьере;
2. развивать партнерские отношения с органами управления образованием АТО Гагаузия, образовательными учреждениями всех видов и типов, а также создавать взаимовыгодные отношения с организациями-работодателями для совместного решения задач в подготовке конкурентоспособного специалиста;



3. обеспечивать выпускникам КГУ высокую востребованность и конкурентоспособность в сфере их назначения;
4. обеспечивать всем категориям обучающихся условия для формирования социокультурной воспитательной среды, самовыражения и саморазвития.

Политика в области качества образования в КГУ

Политика в области качества направлена на создание и развитие механизмов гарантии качества подготовки специалистов с высшим образованием в соответствии с требованием Стандартов и Директив Европейской ассоциации, гарантии качества в высшем образовании (ENQA). Политика в области качества нашего университета направлена, прежде всего, на повышение удовлетворенности наших потребителей.

Достижение поставленной цели обеспечивается:

- путем постоянного совершенствования процессов осуществления образовательной услуги;
- определением оптимальных ресурсов для обеспечения конкурентоспособности образовательной услуги и развития университета;
- непрерывным повышением качества образовательной услуги путем вовлечения всех работников университета в коллективный труд, основанный на осознании зависимости общего успеха от индивидуального вклада каждого работника и понимания каждым работником своей роли в выполнении Политики.

Политика в области менеджмента качества направлена на:

1. разработку и внедрение системы менеджмента качества на основе требований стандарта ИСО 9001-2008;
2. соответствие установленным требованиям и постоянное повышение результативности системы менеджмента качества;
3. подготовку кадров высшей квалификации, профессиональную переподготовку и повышение квалификации ППС и руководителей всех уровней в университете;
4. обновление и развитие образовательных технологий и поощрение творческой инициативы сотрудников;
5. интеграцию учебного процесса со сферой деятельности будущего специалиста;
6. использование новых образовательных технологий, направленных на формирование навыков самообразования и обеспечивающих самореализацию личности;
7. непрерывное совершенствование учебно-методического и материально-технического обеспечения учебного процесса;
8. использование результатов НИР в образовательном процессе;
9. повышение у выпускников уровня владения ключевыми компетентностями, в том числе владение иностранными языками и информационными технологиями;
10. совершенствование воспитательной работы со студентами в плане формирования профессионально значимых качеств личности;
11. осуществление политики поддержки, продвижения и поощрения лидеров качества - студентов, преподавателей, руководителей, учебно-вспомогательного персонала.

Качество работы университета – общее дело всех его сотрудников. С этой целью в КГУ разработана и внедрена система менеджмента качества образования. Руководство вуза способствует ее развитию и совершенствованию путем последовательной реализации принципов всеобщего



управления качеством (TQM) и развития процессного подхода на основе Типовой модели системы качества в вузе. В КГУ планомерно проводится работа по формированию культуры качества.

Руководство КГУ берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для достижения целей университета в области качества, обеспечивает понимание, проведение и внедрение настоящей политики на всех уровнях организации.

Внутренние гарантии реализации Политики качества:

- традиции Комратского государственного университета;
- принцип непрерывного совершенствования системы менеджмента качества;
- привлечение к совершенствованию системы менеджмента качества потребителей услуг университета.

Внешние гарантии реализации Политики качества:

- постоянное обновление лицензий на образовательную деятельность;
- своевременное подтверждение аттестации и аккредитации университета;
- признание образовательных программ университета зарубежными партнерами.

3 . Организационная структура управления качеством образования

Управление системой качества университета основывается на четком определении функций всех должностных лиц и сотрудников и их взаимосвязи при выполнении своих функций, включая ответственности и полномочия. Эта функция по распределению ответственности и полномочий относится к основному виду деятельности руководства по управлению качеством образования, о чем ежегодно издается комплекс соответствующих приказов ректора, регламентирующих данную деятельность руководства.

Гарантии качества образования обеспечиваются соответствующей организационной структурой системы качества университета. В КГУ создана (с учетом поставленных целей в области качества и имеющихся ресурсов) наиболее соответствующая традициям и сложившейся практике университета определенная *организационная структура системы качества*. (рис.1)

Рис. 1. Схема управления качеством образования (рис.1)

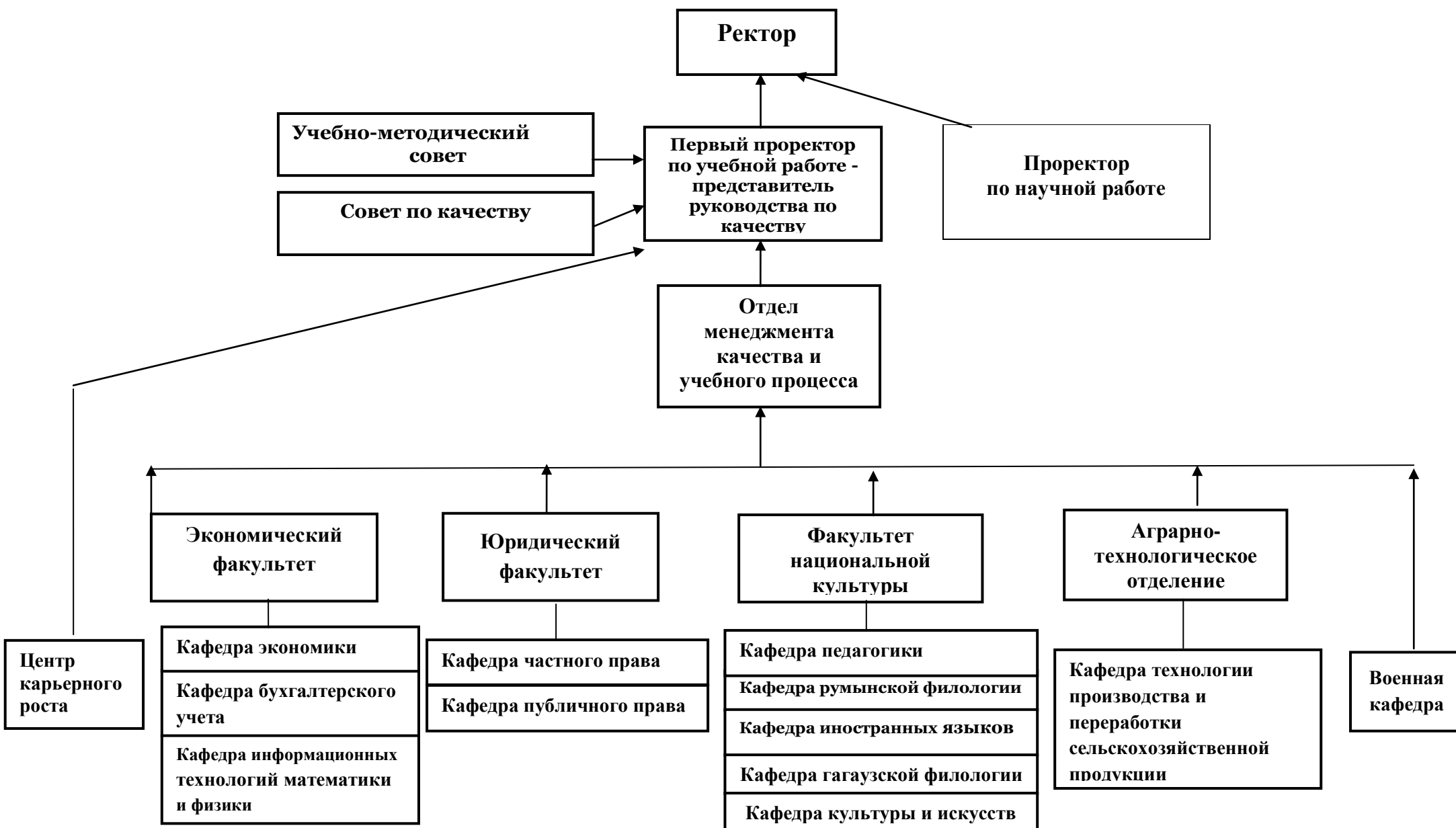


Рис. 1. Схема управления качеством образования



Университет последовательно внедряет *основные принципы системы управления качеством* подготовки специалистов:

- Ориентация на потребителя.
- Лидерство руководителя.
- Вовлечение работников.
- Процессный подход и системный подход к менеджменту.
- Постоянное улучшение.
- Принятие решений, основанное на фактах.
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

В основу разработанной и внедряемой в университете системы качества положена Типовая модель, соответствующая международным стандартам, а также требованиям процессной модели системы качества (рис. 2).

Модель системы качества КГУ направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научно-исследовательской, воспитательной и иных видов деятельности университета. При создании модели качества вуза предполагалось, что надлежащие механизмы гарантии качества действуют в университете.

Модель системы качества КГУ включает шесть взаимосвязанных и взаимодействующих групп рекомендаций и требований (компетентов) к различным аспектам деятельности университета:

1. Деятельность руководства в системе качества (разработка политики и целей в области качества, совокупность организационных мероприятий в рамках системы качества);
2. Документация системы качества университета.
3. Менеджмент основных процессов системы качества вуза.
4. Менеджмент ресурсов и обеспечивающих процессов.
5. Деятельность университета по измерению, анализу и улучшению.
6. Информирование общества.

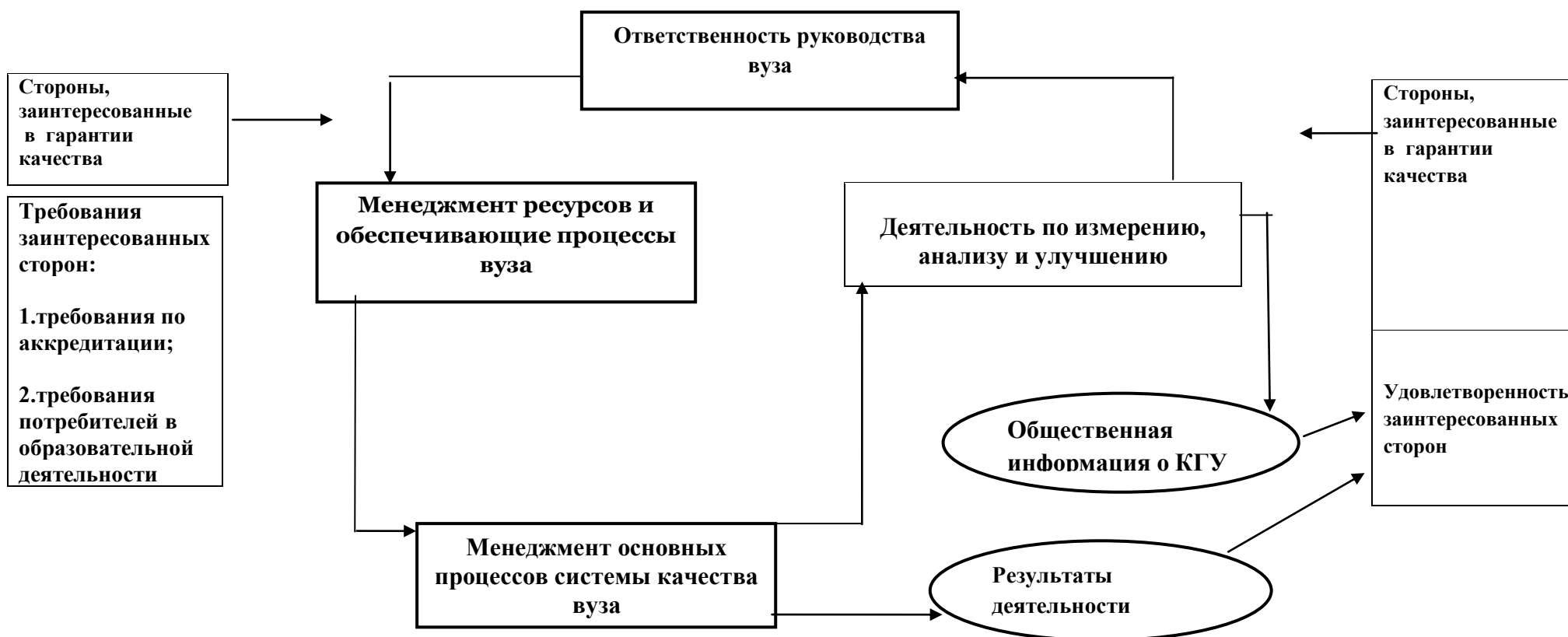


Рис. 2 Модель системы качества КГУ

В организационную структуру системы обеспечения качества в университете входят:

- представитель руководства университета по качеству;
- совет по качеству образования в вузе;
- служба качества университета – Отдел менеджмента качества и учебного процесса;
- уполномоченные по качеству структурных подразделений и внутренние аудиторы.



Выполняемые функции ключевых должностных лиц по качеству и подразделений, входящих в организационную структуру системы качества университета, разработаны, они различны, но все подчинены одной общей цели – обеспечению гарантии качества образовательного процесса.

Важным элементом системы качества является *обучение основных должностных лиц по управлению качеством*. Отделом менеджмента качества и учебного процесса разработаны планы и рекомендации по разработке, внедрению и развитию системы менеджмента качества в КГУ и определен порядок обучения уполномоченных по качеству от кафедр вуза. В университете также организована подготовка и распространение рекомендаций по качеству.

В процедуре управления качеством образования активное участие принимают *студенты* (студенческое самоуправление). Организующим звеном в деле работы со студентами и привлечения их к работе по оценке качества образовательного процесса является *студенческий совет*. Решающая роль здесь принадлежит именно *Студенческому совету* университета.

4. Документационное обеспечение системы качества образования

Разработанная в университете документация системы качества состоит из следующих групп документов:

- внешняя и внутренняя нормативно – правовая организационная документация;
- документы, определяющие методологию разработки и внедрения системы качества в вузе (документально оформленные заявления о миссии, политике в области качества, видении, основных ценностях КГУ, Руководство по качеству и др.);
- предписывающие документы (стандарты, методические инструкции и рекомендации вуза в целом и по направлениям деятельности; положения о структурных подразделениях, видах деятельности, уполномоченных по качеству, внутренних аудиторов; должностные и рабочие инструкции; документы планирования, методическая документация);
- документы, подтверждающие деятельность вуза по обеспечению и гарантии качества (решения Сената, решения научно-методического совета; протоколы, акты, отчеты, рабочие журналы, ведомости и т.д.)

Использование названных документов позволяет эффективно управлять вузом как единым целым и добиваться улучшения качества образования на всех уровнях подготовки специалистов.

В университете разработан и реализуется общий для всех подразделений вуза подход и формы ведения рабочей документации по различным направлениям деятельности и процессам. Прежде всего, разработана *номенклатура дел вуза* с единой системой шифровки и учета документов отдельно для каждого структурного подразделения.



В КГУ определены механизм и процедура разработки, подписания и согласования нормативных документов в университете. Также определены образцы содержания и формы разработки и утверждения должностных инструкций, положений о структурных подразделениях и должностных лицах. В инструкциях и положениях определены обязанности кафедр, факультетов, структурных подразделений и персонала в отношении гарантии качества. Все это позволяет добиться единообразного понимания и оформления нормативных документов в университете и эффективно построить систему контроля качества их исполнения.

В университете разработана и постоянно обновляется необходимая *нормативно-правовая база* (локальные нормативные документы) по всем направлениям деятельности и процессам.

5. Основные и обеспечивающие процессы университета

Практика подтверждает, что в сфере образования возможно управление качеством обучения на основе двух составляющих:

- оценки знаний, навыков и умений выпускников путем тестирования и других форм контроля;
- оценки показателей организации, процесса и средств обучения.

Опыт показывает, что наиболее эффективным и актуальным в области менеджмента качества является *процессно-ориентированный подход*, суть которого заключается в управлении отдельными видами деятельности и ресурсами как процессами. Внедрение его заключается в том, что университет рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление вузом осуществляется посредством управления этими процессами.

Для наиболее успешной реализации данного принципа в КГУ проведена своеобразная инвентаризация всех жизненно важных процессов КГУ, определены лица, ответственные за эти процессы.

Внедрение процессного подхода в университете позволяет усилить ориентацию работы на запросы и интересы внутренних и внешних потребителей, обеспечить прозрачность протекания процессов. В результате каждый сотрудник должен понять, какую роль он играет в общих процессах и деятельности вуза в целом. Внедрение процессного подхода позволяет также понять где, когда и как создаются конкретные продукты и услуги, своевременно выявить упущения и недостатки, систематизировать деятельность по улучшению.

6. Механизмы и процедуры качественной разработки, утверждения и систематического обновления основных образовательных программ

Порядок разработки, рассмотрения и утверждения основных образовательных программ (ООП).



Формирование ООП по специальности (направлению подготовки) осуществляется в соответствии с Кодексом об образовании РМ, действующим законодательством в сфере образования и внутренними (локальными) актами.

ООП по специальности (направлению подготовки) представляет собой комплект нормативных документов, определяющий цели, содержание и методы реализации процесса обучения и воспитания. ООП разрабатывается по соответствующим специальностям (направлениям подготовки) с учетом примерных учебных планов и программ учебных дисциплин, рекомендованных Министерством просвещения РМ и авторизированных ANACIP.

Разработка ООП начинается с определения и формулирования целей, которые должны быть достигнуты в ходе обучения и воспитания. Затем разрабатывается ее содержательная часть и порядок реализации, которые в совокупности составляют программу действий по достижению установленных целей.

Ответственной за разработку, формирование и хранение комплекта документов, входящих в ООП, является выпускающая кафедра (факультет). Обеспечивающие учебный процесс кафедры предоставляют выпускающей кафедре (факультету) свои разработки составных частей ООП после их утверждения. ООП принимается Советом факультета, согласуется и утверждается Сенатом КГУ.

Основным элементом ООП является *Учебный план специальности* (направления подготовки). В университете определены общие подходы к его составлению.

Учебный план разрабатывается соответствующими выпускающими кафедрами совместно с учебно-методическим советом университета. Для каждой специальности, уровня высшего профессионального образования, специализации и формы обучения разрабатывается отдельный учебный план. Учебный план согласовывается с деканом, утверждается Сенатом и подписывается ректором университета.

Учебный план является основным документом для составления расписаний учебных занятий, экзаменационных сессий, практик и расчета учебной нагрузки кафедр.

Важными элементами методического обеспечения реализации основных образовательных программ являются *куррикулумы, учебно-методические комплексы специальностей (направлений)* и учебно-методические комплексы учебных дисциплин (УМКД). В университете разработаны соответствующие положения. Куррикулумы, учебно-методические комплексы учебных дисциплин хранятся на кафедрах.

Основная цель *куррикулумов* и УМКД - предоставить студентам полный комплект учебно-методических материалов для самостоятельного изучения дисциплины, а для преподавателей обеспечить единый подход к содержанию, организации и методике обучения студентов учебной дисциплине, качественному оказанию консультационных услуг, осуществлению контроля усвоения знаний и выработке у студентов положительной мотивации к самостоятельной работе.



Куррикулы и УМКД формируются в обязательном порядке по всем дисциплинам учебного плана и является частью ООП вуза, разрабатываемой по каждой специальности (направлению).

Разработка куррикулов и УМКД осуществляется профессорско-преподавательским составом кафедры, за которой закреплено обучение студентов данной дисциплине. Материалы, входящие в куррикулум и УМКД, обсуждаются и утверждаются на заседании кафедры, подписываются заведующим кафедрой и деканом факультета. Кафедра-разработчик куррикулума и УМКД является ответственной за качественную подготовку куррикулума и УМКД, соответствующих требованиям по подготовке студентов по специальности (направлению), за учебно-методическое и техническое обеспечение соответствующей дисциплины, в том числе, и за обеспечение учебного процесса учебной и учебно-методической литературой.

Изменение содержания, внесение корректив в реализуемые ООП, учебные планы производится ежегодно перед каждым новым учебным годом. В него включаются актуальные данные науки, современные требования работодателей по усилению практической или теоретической составляющей разрабатываемых документов. Процедура внесения изменений и дополнений в существующие документы та же, что и при принятии новых учебных планов и ООП. Окончательное решение о внесении корректив в содержание нормативных документов (учебных планов) принимает Сенат по ходатайству соответствующей кафедры (факультета).

Важной процедурой в рассматриваемом вопросе является систематическое *обновление реализуемых в вузе специальностей*, направлений подготовки. Инициатива при этом может исходить от работодателя в виде заказа на подготовку специалистов определенной, новой для вуза, направленности. Такая инициатива чаще всего исходит от руководства вуза (факультета, кафедры), исходя из современных требований рынка труда и конкурентоспособности на нем нашего университета. При этом, в обязательном порядке учитываются возможности университета, его профессорско-преподавательского состава, наличия соответствующей развитой учебно-материальной базы. Следующим этапом после принятия решения на подготовку специалистов новой специальности (направления) является работа по ее авторизации установленным порядком. После получения авторизации ANACIP объявляется набор на данную специальность (направление)

7. Система периодической оценки, мониторинга и контроля качества образовательного процесса в университете

Система контроля качества успешно функционирует в соответствии с разработанными Положениями: Положение об организации промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости студентов КГУ, Положение об организации учебного процесса, Положения о мониторинге качества образования в КГУ и др.

Система контроля качества образования представляет собой комплекс мероприятий и процедур внешнего и внутреннего характера, направленных на изучение и оценку процесса и результатов подготовки студентов по всем специальностям и формам обучения.

Контроль качества образования осуществляется в двух видах: контроль качества процессов, контроль качества результата. По форме реализации данные виды контроля делятся на внутренний и внешний, плановый и внезапный.



Цель системы контроля - определение качества всех процессов университета и качества подготовки студентов, их соответствия квалификационным требованиям по соответствующей специальности; подготовка исходной информации для принятия управленческих решений по дальнейшему совершенствованию и развитию системы качества вуза.

В основу системы контроля качества процессов и результатов подготовки студентов положены следующие основные принципы:

1. *Полнота контроля* – контроль эффективности функционирования всех процессов и качества подготовки всех студентов.
2. *Плановость контроля* – проведение контрольных мероприятий и процедур в соответствии с разработанным планом и согласованным с контролирующими и контролируруемыми структурами.
3. *Объективность контроля* - снижение субъективного влияния сотрудников, преподавателей на результаты контроля. Объективность контроля качества образования обеспечивается внедрением компьютерных контролирующих систем, сочетанием внутреннего и внешнего контроля, разработкой разносторонних педагогических измерительных материалов.
4. *Дифференцированность контроля* – обязательность соответствия объема, глубины контроля целям образовательного процесса, индивидуальным, групповым и профессиональным особенностям профессорско-преподавательского состава и студентов.
5. *Гармоничное сочетание внешнего и внутреннего контроля* качества на всех уровнях:
 - контроля преподавателя и самоконтроля студентов;
 - контроля кафедры и самоконтроля, самооценки преподавателями процесса и результата своей деятельности;
 - контроля ректората за деятельностью факультетов и внутреннему контролю и самообследованию, самооценки своей деятельности и ее результатов педагогическим коллективом факультета.
6. *Автоматизация контроля* - применение электронных средств контроля с учетом специфики контролируемого процесса.

Система контроля качества образования в университете предполагает проведение текущего, промежуточного и итогового контроля знаний, умений и навыков обучаемых.

Информационную основу системы обеспечения качества подготовки специалистов составляет всесторонний мониторинг, а также аудиты условий и состояния образовательного процесса в университете.



Цель мониторинга и аудитов – оценка (самооценка) состояния и тенденций образовательного процесса на основе сравнения с лучшими достижениями отечественных и зарубежных вузов, выявление отклонений в области качества подготовки обучающихся от стратегической цели, анализ причин отклонений. На основе полученной информации осуществляется выработка предложений руководству университета для реализации на всех уровнях управления действий, корректирующих и упреждающих появление несоответствующих результатов подготовки специалистов.

Система контроля качества образовательного процесса КГУ.

Главной целью внутривузовского контроля является непрерывное поддержание учебной, методической, научной и воспитательной работы в университете на уровне современных требований, совершенствование образовательного процесса, своевременное внесение в него необходимых корректив, поиск резервов повышения качества образования.

<i>Основные элементы внутривузовского контроля качества:</i>	
1	Состояние учебной работы
2	Состояние методической работы
3	Состояние научной работы
4	Состояние подготовки научно-педагогических и научных кадров, их переподготовки и повышения квалификации
5	Морально-психологическое состояние обучающихся, состояние внутреннего порядка, трудовой и учебной дисциплины
6	Состояние профессиональной подготовленности руководящего и профессорско-преподавательского состава
7	Состояние кадровой работы
8	Состояние учебно-материальной базы
9	Состояние финансовой, хозяйственной и экономической деятельности
10	Состояние руководства структурными подразделениями университета



Виды внутривузовского контроля качества (по форме проведения)

Плановый (комплексный) проводится в соответствии с утвержденным планом основных мероприятий университета, который обеспечивает периодичность и координацию действий его структурных подразделений и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

Оперативный (контрольный) осуществляется по устному распоряжению ректора или других руководителей в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях структурными подразделениями вуза, содержания, методики образовательного процесса.

Виды внутривузовского контроля качества образования (по объекту контроля)

1. Контроль деятельности факультета
2. Контроль деятельности кафедры
3. Контроль деятельности отдела
4. Контроль качества подготовки и проведения методических занятий на кафедре.
5. Индивидуальный контроль качества подготовки и проведения учебных занятий преподавателями

8. Методика оценки, характеристика показателей и критериев уровня знаний студентов

В Системе качества образования выделяется несколько самостоятельных элементов:

виды контроля знаний, требования к нему и анализ процедур контроля знаний;

описание установленных в университете критериев и показателей оценки знаний студентов;

характеристика механизма контроля объективности оценочного процесса в соответствии с процедурами, установленными в КГУ.

Контроль знаний студентов университета включает в себя текущий, промежуточный и итоговый контроль.

Текущий контроль проводится в течение семестра, в рамках учебных занятий по курсу, по мере изучения модуля (раздела) дисциплины. Его формы и виды оценок определяются преподавателем. Формами текущего контроля могут быть помимо обычных опросов тестирование,



домашнее задание, доклад, реферат, контрольная работа и др. Оценка по любым формам текущего контроля выставляется в журнал учета выполнения учебного плана, посещаемости успеваемости студентов в КГУ.

Промежуточный контроль . Его формы и тип выставляемых оценок определяется вузом.

Итоговый контроль проводится по завершении студентами образовательной программы.

Организация проверки и оценивания.

Основными функциями оценки знаний, навыков и умений студентов являются: обучающая, воспитывающая, ориентирующая, стимулирующая и контролирующая. При проведении процедуры оценивания важно придерживаться определенных принципов проверки и оценки знаний студентов.

В университете на основе практики и анализа выявлены и сформулированы *основные принципы проверки и оценки*, на которые ориентируются все преподаватели КГУ, независимо от реализуемой образовательной программы. Это: объективность, валидность, надежность, системность, систематичность и дифференцированность.

Возможность достичь полноты, достоверности и объективности в оценке знаний дает балльно-рейтинговая система оценки успеваемости. Эта система построена на использовании кумулятивной (накопительной) оценки успеваемости. Главное достоинство заключается в том, что она обеспечивает комплексную и дифференцированную оценку количества и качества учебной деятельности студентов, повышает их мотивацию к занятиям, стимулирует регулярную самостоятельную учебную работу в семестре.

Система контроля и оценки успеваемости студентов КГУ носит универсальный характер и предполагает организацию процесса освоения основной образовательной программы по направлению или специальности высшего профессионального образования как в традиционной форме, так и на основе структурирования содержания каждой учебной дисциплины на учебные модули. Оценка знаний и умений студентов в виде рейтинга с помощью контроля результатов обучения осуществляется непрерывно как в течение, так и по окончании семестра. По окончании обучения для каждого студента определяется итоговый рейтинг..

9. Обеспечение гарантии качества профессорско – преподавательского состава. Механизмы и критерии оценки компетентности преподавателей

Основным здесь выступают четко разработанные методы для определения достаточной компетентности и квалификации работников, вовлеченных в учебный процесс. Данные методы должны быть понятны профессорско-преподавательскому составу и доступны для внешней экспертизы.



Университет гарантирует, что пополнение штата сотрудников и процедуры назначения включают гарантии качества, что новые сотрудники обладают достаточным уровнем компетентности. Преподавателям университета представляются возможности повышать профессиональную квалификацию и поощряется самосовершенствование.

КГУ предоставляет преподавателям с недостаточным уровнем компетенции возможности развивать умения до приемлемого уровня, особенно для молодых преподавателей, подготовленных в университете из бывших выпускников КГУ. В то же время, университет имеет определенные средства лишения слабых преподавателей права на преподавание (отказ в заключении трудового договора на очередной учебный год или даже разрыв его в одностороннем порядке, если педагог продолжает демонстрировать свою недостаточную компетенцию).

Основные направления обеспечения качества профессорско-преподавательского состава университета:

- а) качественный отбор, разработка требований к профессиональной компетентности преподавателей и четкая процедура назначения;
- б) разработка понятных и удобных в применении критериев и механизмов оценки качества деятельности ППС;
- в) организация деятельности преподавателей университета (планирование, учет нагрузки, отчетность и т.д.);
- г) наличие эффективной системы контроля качества деятельности ППС;
- д) совершенствование системы повышения профессиональной компетентности ППС;
- е) разработка и внедрение эффективной системы стимулирования творческой деятельности и самосовершенствования преподавателей, их социальной защищенности;

От успешного решения названных проблем зависит обеспечение качества профессорско-преподавательского состава, как важнейшего кадрового ресурса гарантии качества образования в университете:

10. Создание ресурсов обучения и поддержки студентов

Университет гарантирует, что ресурсы, используемые для организации процесса обучения, являются достаточными, адекватными и соответствуют требованиям каждой реализуемой образовательной программы.

Студенты имеют доступ ко всем ресурсам обучения (материальным и человеческим).

Материальные ресурсы: библиотека, компьютерная база, аудитории, технические средства обучения, спортивные сооружения и тренажеры,



здравпункт, кафе-столовая и др. В основе материальной поддержки образования лежат финансовые ресурсы. Университет гарантирует финансовую достаточность, добросовестно просчитанную и выверенную финансовую политику.

Руководство вуза принимает эффективные меры к поиску дополнительных источников финансирования за счет разработки и внедрения инновационных проектов, получения грантов. Не снижая качества образования, вуз проводит экономичное прозрачное расходование средств, полученных от студентов в оплату за обучение. Полученные средства университет вкладывает в образовательную деятельность и развитие университета.

Человеческие ресурсы: наставники, преподаватели - кураторы и другие консультанты, руководители вуза, административно-обслуживающий персонал и др.

Образовательные ресурсы и другие механизмы системы поддержки студентов находятся в свободном доступе, отвечают потребностям студентов.

Студентам предоставлена возможность высказывать своё мнение о предоставляемых им услугах. В этих целях регулярно проводятся опросы, открыт доступ в интернет, представители студентов включены в состав различных общественных структур вуза (Сенат, совет по качеству на факультетах, и т.д.) Развивается студенческое самоуправление.

Руководство университета осуществляет постоянное наблюдение за эффективностью предоставления студентам дополнительных услуг, ежегодно проводит их мониторинг и принимает эффективные меры по их совершенствованию.

11. Разработка и внедрение необходимых для системы обеспечения качества информационных систем

В данном направлении предполагается использование информационных систем и технологий в двух аспектах: информационные системы и технологии в образовательном процессе (контроль и оценка качества обучения, показатели, критерии и способы оценки и др.) и информатизация управления деятельностью университета (подсистемы автоматизации управления университетом).

В университете существует и реализуется на практике методика сбора и анализа информации о деятельности университета и использования ее для эффективного управления вузом. Ответственными за это направление являются специальное подразделение вуза - ЦИТ.

Студенты имеют доступ к электронным ресурсам университета (электронной библиотеке, деканату, преподавателям для консультаций), тестированию для самооценки знаний и др.

Отправной точкой для эффективной гарантии качества является самообследование университета, результаты которого являются предметом обсуждения на Сенате, Админсовете и для принятия эффективных мер улучшения всех процессов вуза. Университет обладает достаточными



средствами сбора и анализа информации о собственной деятельности и в состоянии определить сильные и слабые стороны своей деятельности и результаты внедрения инноваций.

Системы информирования, относящиеся к качеству, охватывают:

- прогресс студентов и уровень успеваемости;
- удовлетворённость студентов образовательными программами;
- эффективность преподавания;
- состав студентов;
- доступность и стоимость ресурсов обучения;
- главные показатели деятельности вуза и др.

Участие университета в различных рейтингах вузов, проводимое сравнение вуза с другими высшими учебными заведениями также играет важную роль. Это позволяет университету повысить уровень самопознания и найти новые методы совершенствования своей деятельности и саморазвития.

12. Создание механизмов и процедур обеспечения открытости вуза, представления объективности общественной информации его деятельности

От степени открытости университета, полноты представляемой информации в решающей мере зависит уровень заинтересованности вузом со стороны потребителей. На них, прежде всего, она и направлена.

Открытость вуза предполагает, прежде всего, *информационную открытость*:

- размещение на сайте материалов о порядке и подготовке к поступлению в вуз, информации о факультетах и основных образовательных программах, составе преподавателей, материальной и методической обеспеченности университета, проводимой НИР, возможности внеучебной деятельности и текущей жизни студентов и др.;
- размещение на университетском сайте учебных планов, программ учебных дисциплин.



Интернет-сайт КГУ должен стать его визитной карточкой в виртуальном информационном пространстве, *соответствовать требованиям различных рейтингов.*

Следует продолжать *работу над сайтом* университета по пути активного выставления текущих материалов прошедших мероприятий, фотогалерей; размещения различной информации; сохранения копий старых материалов, размещенных на сайте; использования смысловых заголовков; представления полезной информации не только для чтения, но и для печати и скачивания. Должно идти постоянное изучение причин посещения сайта университета и выявления интернет-страниц, с которых пользователи заходят на сайт чаще всего.

В плане работы над сайтом *в целях достижения еще большей открытости КГУ продолжать:*

- активное создание личных страничек преподавателей;
- создание раздела «Выпускники»;
- развитие перекрестных ссылок;
- структурирование новостной ленты, добавление Календаря событий;
- развитие и более подробное раскрытие блока «Наука», показ результатов научного направления;
- активное применение практики публичной отчетности университета по основным направлениям деятельности;
- развитие факультетских разделов;
- усиление и развитие интерактивной составляющей (онлайн-опросы, тесты);
- создание интерактивных экскурсий по университету и окрестностям,
- расширение применения видеоматериалов, прямых интернет-трансляций и др.

Университет ставит своей перспективной целью - расширить интернет – аудиторию, повысить интернациональную компоненту в деятельности университета, что повлияет на устойчивое развитие КГУ.

Формы представления открытости университета наряду с сайтом могут быть и стенды в учебном заведении (как на факультетах, так в приемной комиссии) или по запросам самих студентов, родителей и других потребителей.



Продолжать регулярно публиковать современную, беспристрастную и объективную, количественную и качественную информацию по реализуемым программам и присваиваемым квалификациям.

Социальная роль вуза включает также информирование общественности о реализуемых программах и ожидаемых результатах выполнения этих программ, присваиваемых квалификациях, уровне преподавания, процедурах обучения и оценки, учебных возможностях для студентов.

Публикуемая информация должна содержать данные об успехах и трудоустройстве выпускников, характеристике студентов, обучающихся в вузе в данный момент.

Информация должна быть точной, беспристрастной, объективной и доступной и используется лишь в маркетинговых целях.

Университет стремится к тому, чтобы соответствовать собственным требованиям беспристрастности и объективности.

Заключение

Настоящая Концепция реализуется через разработку и выполнение «Стратегического плана работы по внедрению и развитию системы менеджмента качества образования в КГУ». Реализация данного плана рассчитана на три этапа.

Первый этап – организационный этап - осуществляется в течение 2011-2012 годов, включает разработку необходимой документации и обучение современным методам менеджмента качества,

Второй этап - аналитико-созидательный - рассчитан на период с 2013 по 2014 год и предполагает дальнейшую разработку необходимой документации, анализ опыта функционирования Системы качества в вузе.

Третий этап – заключительный - 2014-2016г.г. предполагает постоянное совершенствование и внешнюю аккредитацию.



Комратский государственный университет

Отдел менеджмента качества и учебного процесса

Концепция обеспечения качества образования в КГУ

СМК -01-2016 стр.28

Разработано:

Начальником менеджмента качества Сибовой Е.Х.

Согласованно:

Проректором по учебной работе, представителем по качеству Султом Г.Г.

Утверждено:

Ректором Ариковой З.Н.