



ГОУ ВПО «Тольяттинский
государственный университет»

*Европейская система качества
высшего образования*

European Standards and Guidelines

Отдел менеджмента качества

Тольятти, 2009

План занятия

- 1 Основные мировые тенденции в сфере обеспечения качества образования Европейских стран в рамках Болонского процесса
- 2 Основные принципы внешней и внутренней гарантии качества высшего образования
- 3 Структура и содержание Стандартов и Директив для агентств гарантии качества в высшем образовании на территории Европы (ESG)
- 4 Адаптация ESG в российских вузах
- 5 Методика проведения оценки СМК ОУ экспертами-аудиторами
- 6 Практическая работа №2 «Оценка наличия и эффективности СМК ОУ» (заполнение чек-листов).

Мировые тенденции в сфере обеспечения качества образования

- Разработка единых критериев и стандартов гарантии качества в рамках Болонского процесса
- Создание, развитие и гармонизация национальных систем аккредитации ООП
- Разработка и внедрение СК ОУ на базе различных моделей
- Построение систем управления качеством образовательного процесса на принципах TQM
- Перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса в сторону внутренней самооценки ОУ

Этапы создания стандартов и директив

В 1994 - 1995 гг. был выполнен « *European Pilot Project for Evaluating Quality in Higher Education* ».

В Рекомендациях Совета Европы (98 / 561 / ЕС 24.09.1998г.), в Болонской декларации 1999 г.

В 2000 г. была учреждена специальная организация « *European Network for Quality Assurance in Higher Education, ENQA* ».

В 2004 г. была преобразована в « *The European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)* ».

Основной документ - « *European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education(ESG)* » (Европейские Стандарты и Руководства для обеспечения качества высшего образования).

Этапы создания стандартов и директив

Стандарты и Руководства *ENQA* :

- одобрены на встрече Министров в Бергене в 2005 г.,
- в Лондонском Коммюнике (2007 г.) отмечено, что *ESG* стали мощным стимулом Болонского процесса в области качества высшего образования.

Этапы создания и внедрения стандартов и директив

Для внедрения **ESG** создана **E4 Group**:

- **ENQA**,
- **EUA** (Ассоциация европейских университетов),
- **EURASHE** (Европейская ассоциация вузов),
- **ESIB** (Европейский совет студентов).

Основные принципы внешней и внутренней гарантии качества ВО

- заинтересованность студентов, сотрудников и общества в качестве ВО;
- важность организационной автономности, что подразумевает ответственность вуза;
- ответственность поставщиков за гарантию его качества;
- защищенность интересов общества;
- улучшение качества программ;
- существование эффективных организационных структур, предоставляющих и поддерживающих академические программы;

Основные принципы внешней и внутренней гарантии качества ВО

- прозрачность и использование внешней экспертизы процессов гарантии качества;
- поощрение развития культуры качества в вузах;
- разработка процессов;
- гарантия качества с целью отчетности=гарантии качества с целью совершенствования учебного процесса;
- демонстрация вузов качества как внутри страны, так и на международной арене;
- процессы гарантии качества не должны подавлять многообразие и новаторство.

Структура и содержание *ESG*

Общее пояснение

1. Контекст, цели и принципы.
2. Европейские стандарты и директивы.
3. Система экспертной взаимной проверки аккредитационных агентств.
4. Перспективы и трудности.

Адаптация ESG в российских вузах

1.1. Политика и процедуры обеспечения качества.

Требования ESG :

- Политика и Процедуры обеспечения качества высшего образования,
 - Стандарты ООП,
- Корпоративная культура (*признание коллективом особой важности обеспечения качества высшего образования и внимание к процедурам его обеспечения*),
 - Стратегия постоянного улучшения качества ООП (*официальный статус, документированы, опубликованы и доступны, отражена роль студентов и других заинтересованных сторон*),
- Непрерывный мониторинг системы качества, аудиты подразделений вуза, планы корректирующих мероприятий и предупреждающих действий.

Адаптация ESG в российских вузах

1.2. Утверждение и мониторинг ООП.

Требования ESG :

- Формальные механизмы для утверждения, периодических проверок и мониторинга ООП в вузе.**

Адаптация ESG в российских вузах

1.3. Оценка успеваемости студентов.

Требования ESG:

- **Успеваемость студентов должна оцениваться с использованием опубликованных критериев, правил и процедур на постоянной основе.**

Адаптация ESG в российских вузах

1.4. Обеспечение качества преподавательского состава.

Требования ESG:

- **Мониторинг компетенций и квалификации ППС, вовлеченного в учебный процесс.**

Адаптация ESG в российских вузах

1.5. Ресурсы для обучения и поддержки студентов.

Требования ESG:

- Обеспечение образовательного процесса по каждой ООП адекватными и доступными ресурсами.

Адаптация ESG в российских вузах

1.6. Информационное обеспечение.

Требования ESG:

Сбор и анализ необходимой и актуальной информации для эффективного управления каждой ООП.

Информационная система вуза должна отслеживать:

- прогресс студентов и уровень успеваемости,
- спрос на рынке труда на выпускников вуза,
- удовлетворенность студентов,
- эффективность преподавания,
- контингент студентов,
- доступные ресурсы,
- ключевые показатели деятельности вуза.

Адаптация ESG в российских вузах

1.7. Открытость информации.

Требования ESG:

- Регулярно публиковать полную и объективную информацию качественного и количественного характера о реализуемых ООП, направленных на присвоение квалификаций (степеней).

Реализация требований ENQA ОУ

- Программы имеют ясные и эксплицитные ожидаемые результаты;
- Работники готовы и могут осуществлять учебный процесс;
- Разработана система морального и материального поощрения.
- ОУ должны стремиться к улучшению и совершенствованию уровня образования.



ГОУ ВПО «Тольяттинский
государственный университет»

*Методика проведения
самооценки СМК
Образовательного учреждения*

Отдел менеджмента качества

Тольятти, 2009

Интегрированная модель системы качества (ENQA и ISO)

Стороны, заинтересованные в гарантии качества образования

Требования заинтересованных сторон:

1. Требования по лицензированию и аккредитации;
2. Требования ГОС
3. Требования по потребителям образовательной деятельности



Стороны, заинтересованные в гарантии качества образования

Удовлетворенность заинтересованных сторон

Самооценка и цель ее проведения

Самооценка - всестороннее обследование ОУ, итогом которого является тщательно обсужденное персоналом мнение или суждение о результативности, эффективности организации и уровне развития, организованности, упорядоченности и совершенства процессов ОУ.

Цель - предоставление руководству ОУ рекомендаций для улучшения деятельности организации.

Самооценка отвечает на вопросы

- **Что мы делаем?**
- **Насколько хорошо мы это делаем?**
- **Что мы могли бы делать лучше?**
- **Как мы могли бы делать это лучше?**

Перед началом самооценки

- **нужно:**

- выбрать методику самооценки;
- определить руководителя - профессионала в этом деле;
- быть уверенным, что самооценка проводится по необходимым причинам и вовремя.

Самооценка может проводиться на различных уровнях ОУ:

- ОУ в целом;
- подразделения;
- процесса;
- персональная.

Требования к проведению самооценки

- самооценка проводится руководством и компетентными специалистами;
- специалисты и эксперты подбираются по направлениям деятельности;
- таблицы оценок, выставленных разными экспертами, согласуются в процессе обсуждения на совещании, и на основе консенсуса вырабатывается общая таблица согласованных оценок составляющих критериев для данного ОУ;
- по результатам самооценки готовится заключение, содержащее обобщенные данные самооценки ОУ и конкретные рекомендации по улучшению тех или иных процессов.

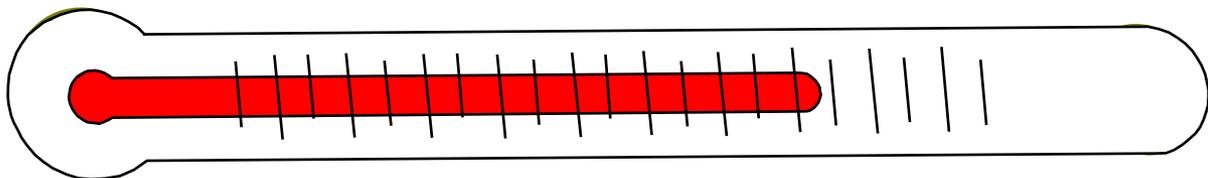
Процедура проведения самооценки



Шкала Стандартов и Директив ENQA

**ОУ
неконкурентоспо
собно**

**ОУ в целом удовлетворяет Стандартам
и Директивам ENQA, возможно
выполнение показателя 1.2.3
государственной аккредитации**



Шкала зрелости процессов СК ОУ

**Неопределен
ность
процесса и
его
потребителей**

**Определенно
сть процесса
и его
потребителей**

**Воспроизвод
имость
качества
процесса**

**Способность
улучшать
качество
процесса**

**Эффективно
сть качества
процесса**

Концепция оценки СК ОУ

Оценка ОУ на соответствие стандартам ENQA

Шкала ENQA ↔	Баллы по результатам экспертизы на соответствие ENQA	
1.1. Политика и процедуры оценки качества	≤18	19-33
1.2. Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций	≤18	19-33
1.3. Оценка студентов	≤18	19-33
1.4. Гарантия качества преподавательского состава	≤14	15-27
1.5. Ресурсы обучения и поддержка студентов	≤7	8-15
1.6. Информационные системы (ИС)	≤15	16-30
1.7. Общественная информация	≤4	5-15
	ОУ неконкурентоспособно	ОУ в целом удовлетворяет «Стандартам и директивам...» ENQA, возможно выполнение показателя 1.2.3 госаккредитации

Оценка развития СК ОУ по шкале зрелости

Шкала зрелости СК ОУ ↔		Баллы по результатам экспертизы на зрелость для каждого уровня шкалы		
Проверка по чек-листу «Определенность»		Проверка по чек-листу «Воспроизводимость» при наличии зрелости СК уровня I	Проверка по чек-листу «Способность» при наличии зрелости СК уровня II	Проверка по чек-листу «Эффективность» при наличии зрелости СК уровня III
≤13 баллов Уровень 0 СК ОУ	14-18 баллов Уровень I СК ОУ	17-21 балл Уровень II СК ОУ	14-18 баллов Уровень III СК ОУ	18-24 балла Уровень IV СК ОУ

Выполнение аккредитационного показателя 1.2.3

Аттестация СК ОУ в реестре Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ В СВОЕМ КЛАССЕ

Чек-листы УГТУ-УПИ

Чек лист ENQA «Информирование общества» (п.1.7)

Название ОУ: ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет - УПИ»	Директива ENQA: В осуществлении своей общественной роли, учебные заведения несут ответственность за предоставление информации о предлагаемых программах, об ожидаемых результатах этих программ, квалификациях, которые они присваивают, используемых обучающих и оценочных процедурах и об образовательных возможностях, доступных студентам.
Балл, полученный на предыдущей проверке: <input type="checkbox"/>	

Проверяемые положения ENQA п. 1.7	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Представленные ОУ объективные доказательства выполнения положений ENQA п. 1.7
1. ОУ регулярно публикует актуальную, беспристрастную и объективную информацию (количественную и качественную), о предлагаемых им образовательных программах и квалификациях.			3	Информация регулярно размещается: в специализированных справочниках и изданиях российского и регионального уровня (справочник «Вузы Урала»; журналы «Университетское управление»; «Высшее профессиональное образование в России»); на сайте УГТУ-УПИ www.ustu.ru ; в сети информационных стендов в университете и за его пределами; в специализированных образовательных и тематических выставках («Образование от А до Я», г. Екатеринбург, 2006, 2007г.) выставки вооружений «Russian Expo Arms-2006», г. Нижний Тагил, 2006г.; на II всероссийском форуме «Здоровье нации – основа процветания России», г. Москва, 2006г.). Регулярно проводятся дни открытых дверей и собрания в школах и лицеях.
2. Публикуемая информация содержит описание достижений выпускников и характеристику студентов, обучающихся на данный момент.			3	Предъявлены издания: «Свет ваших лиц. Губернаторские стипендиаты – золотой фонд Урала» (2003г.), «Хроники юбилейных выпусков УГТУ-УПИ» (2004г.), «Студенты и аспиранты УГТУ-УПИ – стипендиаты Первого Президента России Б.Н. Ельцина» (2006/07 уч. год), «Лучшие выпускники УГТУ-УПИ 2007 года» (2007 г.), «Почетные выпускники УГТУ-УПИ» (2007 г.)
3. Публикуемая информация содержит информацию о возможностях академической мобильности, траекториях обучения и других образовательных возможностях.		1		Предъявлена информация, размещенная на сайте УГТУ-УПИ www.ustu.ru ; в вузовской газете «За индустриальные кадры»; полиграфическая продукция (буклеты, проспекты, методические пособия). Разработаны документированные процедуры СМК-ДП-7.5Д-01-2007 «Организация обучения студентов УГТУ-УПИ в зарубежных высших учебных заведениях», СМК-ДП-7.5Д-02-2007 «Международное командирование сотрудников, аспирантов и студентов»
4. Информация о достижениях выпускников и характеристика студентов, обучающихся на данный момент, является точной, беспристрастной, объективной и доступной.			3	Предъявлены материалы, размещенные на сайте УГТУ-УПИ www.ustu.ru : специальные издания с характеристикой именных стипендиатов Б. Н. Ельцина, Президента и Правительства РФ, Губернатора Свердловской области, лучших выпускников и лауреатов премии имидж, почетных выпускников УГТУ-УПИ; в факультетской прессе (11 факультетских газет в Екатеринбурге, 6 на филиалах, газета «Большак»); на студенческом телевидении и радио.
Оценка $\Sigma = \underline{\underline{10}}$				

Результаты оценки	
Оценка	Число баллов
≤ 7	ОУ неконкурентоспособно
От 8 до 12	ОУ в целом удовлетворяет Стандартам и Директивам ENQA, возможно выполнение показателя 1.2.3 государственной аккредитации.

<input checked="" type="radio"/> Выполнено	3
<input checked="" type="radio"/> Выполнено частично	1
<input type="radio"/> Не выполнено	0

ФИО эксперта: В.В. Яценко
 О.А. Горленко
 Подпись: Г.Л. Овсянникова
 М.Е. Просвирина
 Дата:

ВНЕУЧЕБНАЯ ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

I Чек-лист зрелости процесса на уровне I - «Определенность»	Название ОУ: ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет - УПИ»
Уровень предыдущей проверки процесса:	Название процесса: «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»
Балл, полученный процессом на предыдущей проверке: <input type="checkbox"/>	

Признак зрелости процесса	○	◉	●	Представленные ОУ объективные доказательства выполнения признака зрелости процесса.
1. Руководитель процесса однозначно идентифицирует разницу между процессным и функциональным управлением подразделениями, входящими в процесс;				Руководитель процесса в беседе отметил, что в качестве основного процессного подхода он базируется на общей цели процесса, на идентификации входов и выходов, на измеряемости показателей процесса и его взаимосвязи с другими процессами.
2. Требования потребителей процесса формализованы и известны участникам процесса;				Потребитель процесса определен в ИК процесса. Предъявлен результат научных исследований по идентификации требований потребителей и разработке моделей социально – личностных компетенций выпускников университета на основании мнения работодателей и профессорско-преподавательского состава. Предъявлен «Кодекс чести студента УГТУ – УПИ» и результаты его обсуждений в студенческих группах.
3. На основании формализованных требований определены выходы для потребителя процесса (выходы процесса);				Выходы процесса и требования потребителей к результатам процесса определены в ИК процесса. Предъявлено «Соглашение между администрацией ГОУ ВПО «УГТУ – УПИ» и коллективом студентов университета на 2005 – 2007г.
4. Разработана документация, регламентирующая деятельность в рамках процесса (спецификации, карты, процедуры, инструкции, положения и т.д.);				Разработана ИК процесса. Внеучебная воспитательная деятельность, содержатся ссылки на управляющие документы процесса. Предъявлено научно – методическое пособие «Внеучебная воспитательная деятельность в современном ВУЗе: научное и нормативно – правовое обеспечение» в 2 частях (издание УГТУ – УПИ, 2006г.)
5. Существует обратная связь с потребителем процесса;				Предъявлены: справка и протокол заседания комиссии о выполнении соглашения между администрацией ГОУ ВПО «УГТУ – УПИ» и коллективом студентов университета за 2005 – 2006гг.
6. В рамках процесса осуществляются измерения каких-либо показателей, связанных с потребителем процесса и есть их фрагментарный анализ.				Предъявлены: «Итоги социологических исследований (опросов) по внеучебной работе» (2005 – 2007 гг.); «Отчет о работе структурных подразделений ВУЗа, ответственных за организацию внеучебной работы в 2006/2007 учебном году»; «Финансово – правовые регулирования внеучебной работы со студентами в ВУЗе» (научно – методическое пособие, 2006г.); комплексная программа первичной профилактики различных видов зависимостей у студентов УГТУ – УПИ на 2005 – 2006г.; «Воспитательный потенциал студенческого самоуправления в подготовке конкурентоспособных специалистов» (2006г.); итоги смотра – конкурса по внеучебной работе со студентами в 2006/2007 учебных годах.
Оценка $\Sigma =$ _____				

Результаты оценки процесса		● Выполнено	3
Оценка	Число баллов	◉ Выполнено частично	1
≤ 13	не соответствие уровню I	○ Не выполнено	0
От 14 до 18	Уровень зрелости I «Определенный» Определенность процесса и его потребителей		

ФИО эксперта

В.В. Яценко

О.А. Горленко

Подпись:

Г.Л. Овсянникова

М.Е. Просвирина

Дата:

Чек-лист: ВНЕУЧЕБНАЯ ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ(УГТУ-УПИ)

I Чек-лист зрелости процесса на уровне I - «Определенность»	Название ОУ: ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет - УПИ»
Уровень предыдущей проверки процесса:	Название процесса: «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»
Балл, полученный процессом на предыдущей проверке: <input type="checkbox"/>	

Признак зрелости процесса				Представленные ОУ объективные доказательства выполнения признака зрелости процесса.
1. Руководитель процесса однозначно идентифицирует разницу между процессным и функциональным управлением подразделениями, входящими в процесс;	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Руководитель процесса в беседе отметил, что в качестве основного процессного подхода он базируется на общей цели процесса, на идентификации входов и выходов, на измеряемости показателей процесса и его взаимосвязи с другими процессами.
2. Требования потребителей процесса формализованы и известны участникам процесса;	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Потребитель процесса определен в ИК процесса. Предъявлен результат научных исследований по идентификации требований потребителей и разработке моделей социально – личностных компетенций выпускников университета на основании мнения работодателей и профессорско-преподавательского состава. Предъявлен «Кодекс чести студента УГТУ – УПИ» и результаты его обсуждений в студенческих группах.
3. На основании формализованных требований определены выходы для потребителя процесса (выходы процесса);	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Выходы процесса и требования потребителей к результатам процесса определены в ИК процесса. Предъявлено «Соглашение между администрацией ГОУ ВПО «УГТУ – УПИ» и коллективом студентов университета на 2005 – 2007г.
4. Разработана документация, регламентирующая деятельность в рамках процесса (спецификации, карты, процедуры, инструкции, положения и т.д.);	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Разработана ИК процесса. Внеучебная воспитательная деятельность, содержатся ссылки на управляющие документы процесса. Предъявлено научно – методическое пособие «Внеучебная воспитательная деятельность в современном ВУЗе: научное и нормативно – правовое обеспечение» в 2 частях (издание УГТУ – УПИ,2006г.)
5. Существует обратная связь с потребителем процесса;	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Предъявлены: справка и протокол заседания комиссии по выполнению соглашения между администрацией ГОУ ВПО «УГТУ – УПИ» и коллективом студентов университета за 2005 –2 006год.
6. В рамках процесса осуществляются измерения каких-либо показателей, связанных с потребителем процесса и есть их фрагментарный анализ.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Предъявлены: «Итоги социологических исследований (опросов) по внеучебной работе» (2005 – 2007 гг.); «Отчет о работе структурных подразделений ВУЗа, ответственных за организацию внеучебной работы в 2006/2007 учебном году»; «Финансово – правовые регулирования внеучебной работы со студентами в ВУЗе» (научно – методическое пособие,2006г.); комплексная программа первичной профилактики различных видов зависимостей у студентов УГТУ – УПИ на 2005 – 2006г.; «Воспитательный потенциал студенческого самоуправления в подготовке конкурентоспособных специалистов»(2006г.);итоги смотра – конкурса по внеучебной работе со студентами в 2006/2007 учебных годах.
Оценка $\Sigma = \underline{\hspace{2cm}}$	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Результаты оценки процесса		<input checked="" type="radio"/> Выполнено	3
Оценка	Число баллов	<input checked="" type="radio"/> Выполнено частично	1
≤ 13	не соответствие уровню I	<input type="radio"/> Не выполнено	0
От 14 до 18	Уровень зрелости I «Определенный» Определенность процесса и его потребителей		

ФИО эксперта

В.В. Яценко

О.А. Горленко

Подпись:

Г.Л. Овсянникова

М.Е. Просвирина

Дата:

РАЗВЕРНУТАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА УРОВНЕЙ ЗРЕЛОСТИ СК ОУ

- 0. Неопределенный (начальный)**- не определены ни целевая группа потребителей процессов, ни методы работы.
- 1. Определенный**- руководитель процесса однозначно различает процессный подход и функциональное управление.
- 2. Воспроизводимый**- определены показатели процесса, разработана документация процесса.
- 3. Способный**- внутренние и входные показатели процесса, влияющие на его выходные показатели, формализованы, измеряются и анализируются.
- 4. Эффективный**- деятельность, не добавляющая ценность для потребителя процесса и ОУ, выявлена, устранена или минимизирована с помощью мероприятий.

Практическая работа №2

**«Оценка СМК на соответствие
критериям модели ENQA»**

Оценка ОУ на соответствие стандартам ENQA и оценка развития СК ОУ по шкале зрелости

Оценка ОУ на соответствие стандартам ENQA и оценка развития СКОУ по шкале зрелости.

Шкала ENQA 	ОУ не конкурентоспособно	ОУ в целом удовлетворяет Стандартами и Директивами ENQA, возможно выполнение показателя 1.2.3 гос. аккредитации	ДОПУСК СК ОУ К АТТЕСТАЦИИ						
Стандарты ENQA	Баллы по результатам экспертизы на соответствие ENQA								
1.1 Политика и процедуры оценки качества									
1.2 Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций									
1.3 Оценка студентов									
1.4 Гарантия качества преподавательского состава									
1.5 Ресурсы обучения и поддержка студентов									
1.6 Информационные системы (ИС)									
1.7 Общественная информация									
Шкала зрелости СКОУ  Баллы по результатам экспертизы на зрелость для каждого уровня шкалы	0. Неопределенность СКОУ ≤ 13 уровня I	I Определенность СКОУ 14-18 баллов	II Воспроизводимость СКОУ 17-21 балл	III Способность СКОУ 14-18 балл	IV Эффективность СКОУ 18-24 балла				
Выполнение аккредитационного показателя 1.2.3 Аттестация СКОУ в реестре Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки									
ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ В СВОЕМ КЛАССЕ									

*«Вы можете не изменяться
Выживание
не является
обязанностью»*

Э. Деминг

Благодарю за внимание!

sk@tltsu.ru