

УДК 378.147

Григорьянц Е.Ю. канд.биол.наук, начальник учебно-методического управления;

Горелкина Т.Л., руководитель Центра качества образования;

Тужилина Е.Н., специалист Центра качества образования;

Царькова М.Ф., канд.биол.наук, начальник учебно-методического отдела

## СТАНОВЛЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ДАЛЬНЕВОСТОЧНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ АГРАРНОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

*В статье описаны этапы становления системы управления качеством в Дальневосточном государственном аграрном университете с 2004 года; обосновано открытие новых специальностей и направлений подготовки, проведен мониторинг оценки абитуриентами, студентами и выпускниками качества образования в вузе; проанализировано участие в Интернет-экзамене (ФЭПО), рассмотрена процедура ресертификации Системы менеджмента качества (СМК) и получение сертификата соответствия требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008.*

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА, МОНИТОРИНГ, СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Grigoryants Ye.Yu. candidate of biological sciences, head of educational and methodological management;

Gorelkina T.L., head of the center of quality education,

Tuzhilina Ye.N., specialist of the center of quality education;

Tsar'kova M.F., candidate of biological sciences, head of educational and methodological department

## FORMATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE FAR EASTERN STATE AGRARIAN UNIVERSITY

*The article has described the stages of the quality management system since 2004 year in the Federal State Educational institution of Higher Education «Far Eastern State Agrarian University»; it has justified the opening of new specialties and areas of training, applicants, students and graduates made the monitoring of evaluation of the education quality in high school; analyzed the participation in online exam; was considered the procedure for recertification of quality management system and getting the certificate which meets the requirements of international standard of ISO 9001:2008*

KEY WORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, QUALITY OBJECTIVES, MONITORING, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION, INNOVATIVE TECHNOLOGIES, IMPROVEMENT THE QUALITY OF EDUCATION.

Инновации в образовании направлены, прежде всего, на обеспечение высокого качества подготовки специалистов. Одним из механизмов обеспечения качества стало внедрение в университете системы менеджмента качества. В соответствии с международными стандартами серии ИСО, основываясь на рекомендациях «Типовой модели системы качества образовательного учреждения», Дальневосточный государственный аграрный университет с 2004 года разрабатывает и поэтапно внедряет собственную, адаптированную к условиям аграрного образования, модель системы управления качеством [5].

На начальном этапе внедрения системы менеджмента качества, в соответствии Планом мероприятий по разработке и внедрению СМК в вузе на 2006-2010 гг., было разработано «Руководство по внутривузовской системе управления качеством образования в ФГОУ ВПО ДальГАУ», как основа организационной структуры системы качества был создан Центр качества образования; назначен приказом ректора Уполномоченный по качеству Университета, в каждом подразделении назначены ответственные по качеству. Первая версия Политики в области качества в ДальГАУ была принята Ученым советом

ДальГАУ в 2006 года, а в 2012 году, в связи с совершенствованием системы качества и изменением внешних условий, актуализирована и утверждена обновленная Политика в области качества. Основными принципами были провозглашены: удовлетворение требований всех групп потребителей и заинтересованных сторон; сохранение и развитие статуса ДальГАУ как ведущего аграрного вуза Дальневосточного региона за счет развития НИР и повышения конкурентоспособности выпускников; постоянное улучшение образовательной услуги и повышение эффективности основ-

ных процессов. В 2006 г. получен сертификат участника проекта «Апробация типовой модели системы качества вуза».

Система качества в ДальГАУ построена на основе процессного подхода, что позволяет глубже понимать требования потребителей на разных этапах подготовки бакалавров, магистров и специалистов и следовать им, то есть устанавливать цели и показатели качества не только согласно требованиям ФГОС ВПО, но и учитывать требования всех групп потребителей и заинтересованных сторон (рис.1).



Рис.1. Модель процессного подхода в ФГБОУ ВПО ДальГАУ

Критериями качества в ДальГАУ являются: уровень подготовки абитуриентов и выпускников; уровень информационного и методического обеспечения обучения; качество профессорско-преподавательского состава (ППС); материально-техническое обеспечение образовательного процесса; перспективность научной деятельности; внедрение образовательных инновационных технологий; качество инфраструктуры вуза. Данные критерии охватывают все сферы деятельности образовательного учреждения и, как известно, являются аккредитационными показателями [2].

В Дальневосточном государственном аграрном университете планирование качества начинается с изучения спроса на определенные направления подготовки. В начале 90-х годов особое значение стали придавать перерабатывающим отраслям. Это потребовало,

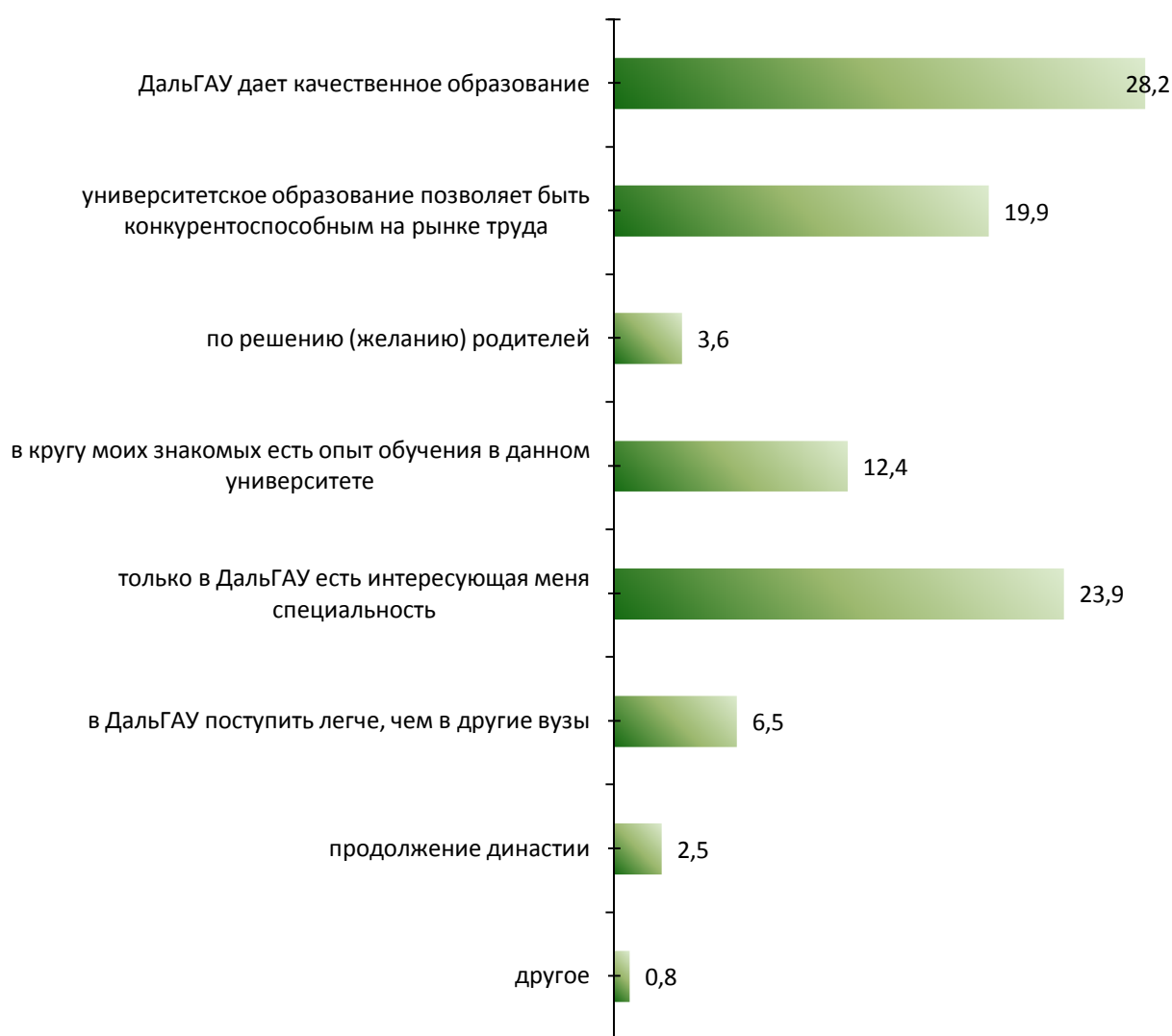
чтобы в рамках Университета осуществлялась подготовка по специальностям, связанным с переработкой сельскохозяйственной продукции. Была проведена большая работа по изучению потребностей региона в новых специальностях. В 1992 году был открыт технологический факультет, в котором на данный момент готовят специалистов по трем направлениям подготовки. Открытие новых направлений обусловлено практическими потребностями развития аграрного сектора экономики Дальнего Востока и осуществляется по мере роста материальной и кадровой базы ДальГАУ. Так, в 2011 году в перечне направлений подготовки появились новые – «Ветеринарно-санитарная экспертиза» и «Менеджмент», в 2012 – «Техносферная безопасность» и «Садоводство». Постоянная работа коллектива вуза по развитию аграрного образования в регионе, совершен-

ствованию учебно-методического и научного процессов повышает образовательный статус.

Важной составляющей системы качества должна быть подсистема мониторинга качества деятельности вуза, и прежде всего, качества образовательного процесса. Одним из инструментов повышения качества преподавания в ДальГАУ выступает исследование оценки абитуриентами, студентами и выпускниками качества образования, а также мотивация учебной деятельности студентов.

Модель поведения абитуриента является продуктом современного экономического состояния страны. Но больше всего радуется

то, что молодежь хочет получать качественное высшее образование, делает ставку на практичный подход к жизни и учится выбирать лучшее. Результаты мониторинга (2007-2012 гг.) показали, что основной причиной поступления в ДальГАУ абитуриенты указывают на качественное образование, которое предлагает Университет – 28,2% опрошенных (рис.2). Наименее значимыми для респондентов является то, что интересующие их направления подготовки не представлены в других вузах (23,9%), а также «университетское образование позволяет быть конкурентным на рынке труда» (19,9%) [5].

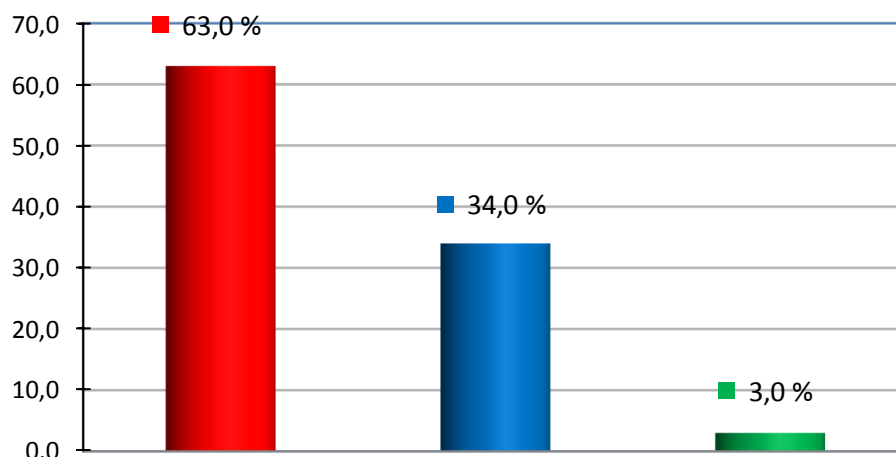


**Рис. 2. Мотивы принятия решения о поступлении в ДальГАУ**

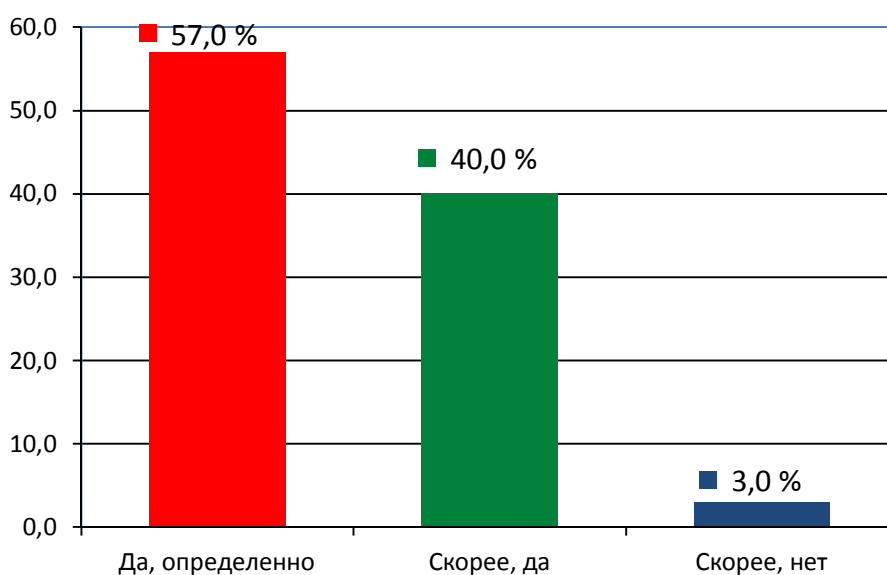
Важнейшим фактором повышения качества знаний студентов является профессионализм профессорско-преподавательского состава, а так же личные качества педагогов. Профессиональный уровень преподавателей

нашего вуза 63% студентов оценили как достаточно высокий (рис.3). В ходе анкетирования респонденты ответили на вопрос о получении качественного, хорошего образова-

ния в ДальГАУ, об этом заявили 57 % выпускников (рис.4).



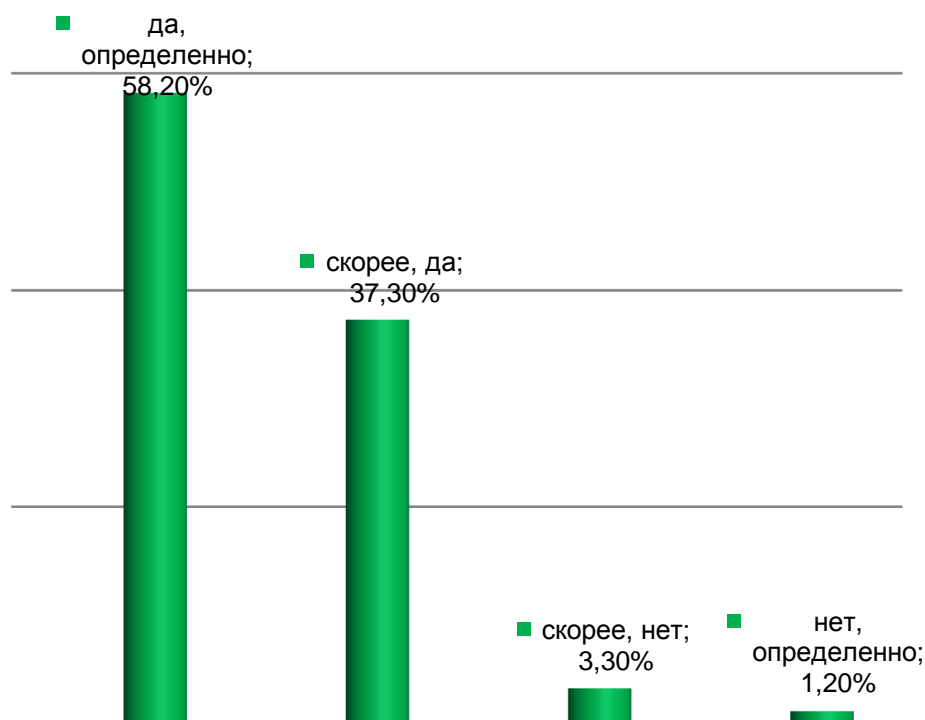
**Рис. 3. Какой профессиональный уровень, по Вашему мнению, преобладает у преподавателей Университета?**



**Рис. 4. Считаете ли Вы, что получаете хорошее образование, обучаясь в ДальГАУ?**

Трудоустройство по окончании вуза является наиболее актуальной и наиболее острой проблемой дипломированного специалиста. 58,2% респондентов выражают намерение работать по специальности (рис. 5).

Среди необходимых условий возможности реализации этой желаемой перспективы была названа репутация вуза в глазах потенциальных работодателей, возможность решения социальных проблем.



**Рис. 5. Планируете ли Вы работать по специальности?**

Администрация Амурской области, Министерство сельского хозяйства предполагает выпускникам Университета жилье, дополнительные субсидии. В результате возрастает количество желающих работать в сельской местности. Так, проанализировав ответы студентов, возможно, сделать вывод, что качество образования в ДальГАУ анкетированными отмечено как на довольно высоком уровне.

Все вышеизложенное позволяет убедиться в том, что решение всех проблем высшей школы и в частности качества знаний, невозможно без учета общественного мнения студентов, которое надо постоянно отслеживать и изучать. Поскольку системное рассмотрение вопросов оценки качества образования является прямым следствием повышения качества образования в вузе.

Контроль качества подготовки студентов, со стороны государства осуществляется в форме Интернет-экзамена, который позволяет объективно оценить степень соответствия содержания и уровня подготовки студентов требованиям стандартов. ДальГАУ принимает участие в Интернет-экзамене, начиная с ФЭПО-4 (2006г.) по настоящее время. В Интернет-экзамене участвовали студенты всех специальностей университета по дисциплинам циклов ГСЭ и ЕН, а начиная с ФЭПО-7 и по дисциплинам цикла ОПД. Количество дисциплин, по которым прово-

дится тестирование, с каждым новым этапом ФЭПО увеличивается.

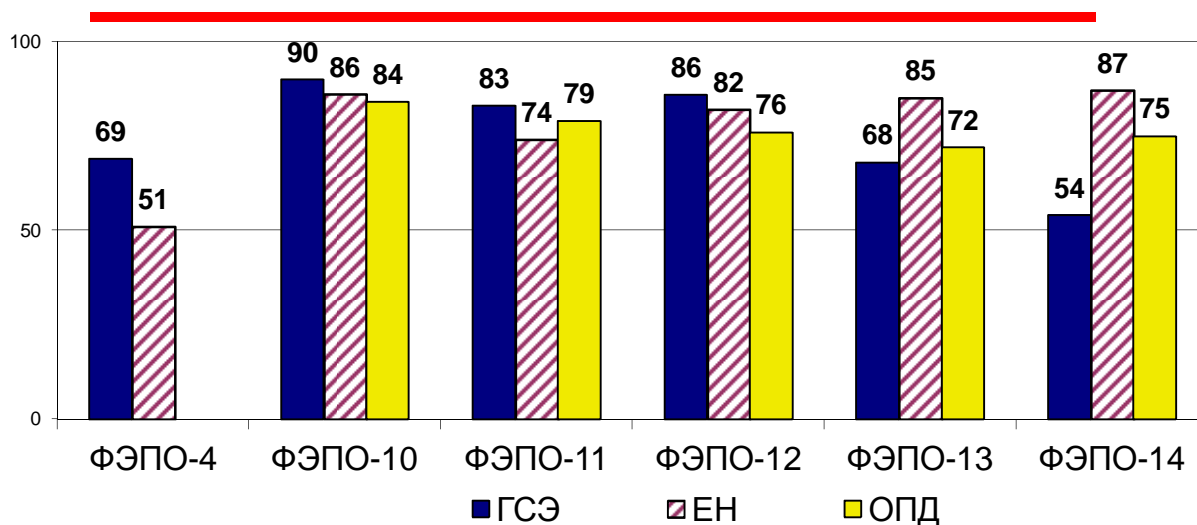
В связи с тем, что обучение студентов в вузах реализуется по двум стандартам, с 2011 г проект ФЭПО был расширен и стал звучать как «Федеральный Интернет-экзамен: компетентностный и традиционный подходы». В настоящее время тестирование в вузе ведется по двум направлениям: традиционному подходу (ГОС ВПО) и по уровневой модели оценивания на соответствие требованиям ФГОС ВПО. Принципиально отличает уровневую модель от инвариантной студентоцентрированной технологии, что особенно важно при реализации компетентностного подхода.

Основной критериальный показатель тестирования – освоение всех дидактических единиц (ДЕ) дисциплины 50% студентов. В Университете наблюдается положительная динамика прохождения студентами данного критериального показателя и в 2010 году Росаккредагентством были признаны, при аккредитации вуза, 7 дисциплин по 7-ми аккредитуемым образовательным программам (рис. 6).

С 2012 года ДальГАУ участвует в проекте «Интернет-тренажеры в сфере образования», который позволяет самостоятельно подготовить студентов образовательного учреждения не только к внешним (ФЭПО, аккредитационному тестированию в рамках комплексной оценки деятельности образова-

тельного учреждения, внеплановым контрольно-надзорным процедурам), но и к внутренним (входному контролю знаний первокурсников, промежуточным и итоговым аттестациям студентов, приему экзаменов и зачетов) процедурам контроля качества знаний. Интернет-тренажеры содержат теоретический минимум по отдельным дисциплинам, правильные решения заданий, подсказки к неправильным вариантам ответов, несущие практическую пользу при закреплении знаний, умений и навыков студентов. В зависимости от поставленных пользователем

ми задач Интернет-тренажеры предусматривают использование различными категориями пользователей (преподаватели, студенты, аспиранты) различных режимов тестирования. Одним из достоинств проекта является то, что систему можно использовать в любое время и в любой точке доступа к сети Интернет, это особенно важно для контроля знаний студентов заочной формы обучения, а также при применении дистанционных технологий обучения [4].



**Рис. 6. Показатели освоения ГОС по блокам дисциплин в Интернет-экзамене (ФЭПО), %**

В 2012-2013 г. в ДальГАУ для работы в системе Интернет-тренажеров создано 230 личных кабинетов преподавателей, с начала нового учебного года проведено более 16 тыс. сеансов тестирования. Статистика показывает, что большая часть тестируемых дисциплин – общеобразовательные (математика, физика, химия, философия, история, биология, экология). Недостаточно используют систему «Интернет-тренажеры» на кафедрах «Общетехнические дисциплины», «Безопасность жизнедеятельности», «Иностранные языки», на кафедрах финансово-экономического факультета, хотя на проекте представлен самый широкий спектр дисци-

плин общепрофессионального блока экономических дисциплин. Учитывая повышенное внимание Росаккредагентства к экономическим направлениям подготовки студентов необходимо максимально тестировать дисциплины данных профилей.

Активное внедрение в учебный процесс компьютерных технологий, в частности Интернет-тренажеров, может существенно повлиять как на развитие и совершенствование подготовки студентов, так и на повышение качества образовательного процесса в целом.

В ДальГАУ традиционно проводятся научно-методической конференции «Инновационные технологии в управлении каче-

ством образования», где обсуждаются проблемы эффективного использования информационных технологий в образовании, формирования образовательной среды универси-

тета, внедрения современных технологий в образовательный процесс, структуры управления образованием (рис.7).



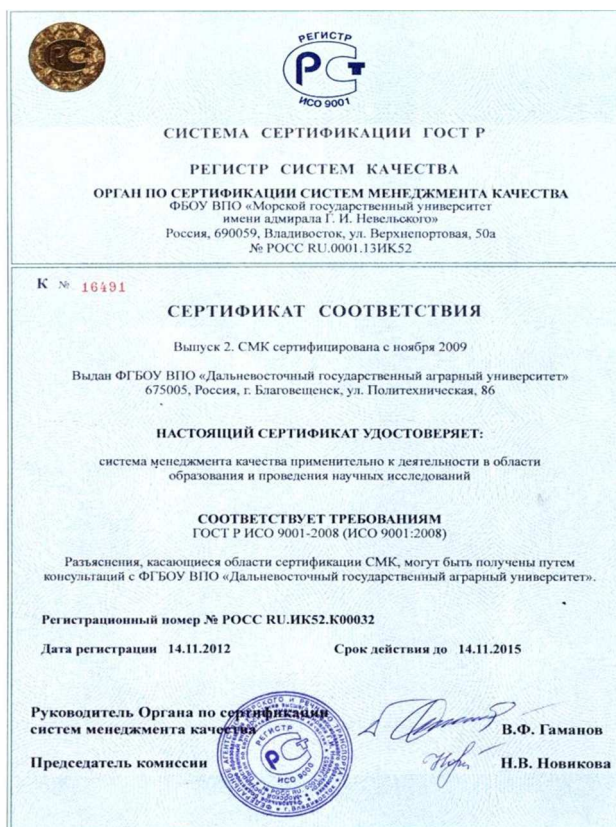
**Рис. 7. Научно-методическая конференция (2-3 февраля 2012 г.)  
«Инновационные технологии в управлении качеством образования»**

В Университете разработана информационная модель системы менеджмента качества, которая является основой системы менеджмента качества, включающая, согласно башне качества документацию первого, второго, третьего, частично четвертого уровней. Информационная модель ФГБОУ ВПО ДальГАУ включает на сегодняшний день 345 документов. Предложенная модель будет способствовать совершенствованию СМК и повышения эффективной работы.

Качество преподавания зависит от постоянного повышения квалификации преподавателей. В ДальГАУ проводятся семинары и курсы повышения квалификации «Управление качеством в образовании» для сотрудников Университета.

Внешняя экспертиза стала фактором общественного признания Дальневосточного государственного аграрного университета как учебного заведения, реализующего мировой опыт в обеспечении гарантии качества высшего профессионального образования, ориентированного на повышение конкурентоспособности, а значит и лидерства среди университетов своего профиля [3]. В ноябре 2009 года ДальГАУ первым среди вузов Амурской области прошел сертификационный аудит и получил Сертификат соответствия системы менеджмента качества применительно к деятельности в области образования и проведения научных исследований требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО

9001:2008). С 6 по 9 ноября 2012 г. в Университете проходила ресертификация системы менеджмента качества. По итогам ресертификации система менеджмента качества ДальГАУ признана соответствующей требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 (рис.8). В настоящее время реализуется перспективный план развития ДальГАУ на период до 2016 г., а также разработка и поддержание в рабочем состоянии основных и обеспечивающих процессов ДальГАУ.



**Рис. 8. Сертификат соответствия системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО ДАЛЬГАУ**

Анализ результатов комплексной проверки деятельности Университета позволяет сказать, что система качества в вузе функционирует и обеспечивает высокое качество подготовки выпускников; наша «продукция» конкурентоспособна и пользуется спросом в Дальневосточном регионе, ДальГАУ в целом удовлетворяет потребности своих заказчиков и потребителей образовательных услуг. В настоящее время в рамках СМК осуществляется деятельность по таким направлениям, как стратегическое планирование, планиро-

вание по процессам, документирование процессов, мониторинг качества образования, внутренние аудиты процессов, обучение НПП и сотрудников Университета управлению качеством и др.

Это – наглядное подтверждение эффективной деятельности в сфере менеджмента качества, роста конкурентоспособности Университета. Лидерская позиция ректората, его стремление к повышению качества, использование организованной в вузе системы мониторинга образовательных услуг позволяет постоянно совершенствовать систему управления вузом.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. «Интернет-тренажеры в сфере образования». Режим доступа: // [www.i-exam.ru](http://www.i-exam.ru)
2. Григорьянц Е.Ю., Харина С.Г. Формирование системы обеспечения качества образования ДальГАУ // Проблемы высшего образования: сб. науч. тр. – Хабаровск: Изд-во Хабар.гос. техн.ун-та, 2004. – 188 с.
3. Качановский Ю.П. Качество образования как вектор развития вуза. Модель СМК в практике работы Липецкого государственного технического университета // Аккредитация в образовании. – 2012. – №11. – С.66-68.
4. Федеральный Интернет-экзамен в сфере профессионального образования: Информационно-аналитическая карта результатов педагогических измерений. – Йошкар-ола: Федеральное государственное учреждение «Национальное аккредитационное агентство в сфере образования», 2011. – 156 с.
5. Харина С.Г., Григорьянц Е.Ю., Горелкина Т.Л., Царькова М.Ф., Тужилина Е.Н., Колесникова Т.П. Мониторинг качества абитуриентов Дальневосточного государственного аграрного университета // Инновационные технологии в управлении качеством образования: матер. регион. науч.-метод. конф. В 3 ч. Ч. 1. – Благовещенск: ДальГАУ, 2012. – 290 с.