



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QM & CQAF
Expanding Quality Assurance

РУКОВОДСТВО ПО ПРИМЕНЕНИЮ МОДЕЛИ QM&CQAF ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ НА НАЦИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

Summary:

The Guidelines contain methodological recommendations on application of the QM&CQAF model for quality assessment of the services provided by higher education institutions. These recommendations have been elaborated in accordance with the stages of the Quality Cycle (PDCA) and comprise definite indicators and criteria of the quality assurance system, as well as a diagnostic toolkit to evaluate the level of their availability at a particular educational institution.

Для того чтобы помочь учреждениям высшего образования улучшить управление качеством образовательной деятельности, необходимо учитывать основные критерии качества образовательного процесса.

Ниже мы приводим основные критерии качества, которые являются чрезвычайно важными с точки зрения управления качеством в системе высшего образования.

1 этап цикла качества - Определение цели и планирование

Критерии качества:

1. Руководство учебным заведением.

Показатели для оценки деятельности по руководству учреждения высшего образования:

- Наличие стратегии развития учреждения образования;
- Наличие системы ценностей, правил поведения и порядка функционирования организации;
- Разработка и реализация на практике системы управления учреждением образования;
- Доведение до коллектива информации о потребителях/заказчиках образовательных услуг и их требованиях;
- Руководство учреждением осуществляется в соответствии с установленными задачами и системой ценностей;



This project is co-financed by the European Union.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QM & CQAF
Expanding Quality Assurance

- Наличие действующей системы повышения квалификации руководства в области педагогики и управления качеством.

Ниже приведены сферы деятельности учебного заведения, по которым должна быть разработана стратегия и порядок ее реализации:

- Организация и порядок поступления в учебное заведение, переход на другой уровень или переход на более высокий уровень образования и профессиональной подготовки.

- Обеспечение равноправия учащихся.
- Организация приема на работу персонала и развитие кадрового потенциала учебного заведения.

- Разработка учебных программ, их реализация и обновление.
- Организация учета и оценки достижений учащихся.
- Организация материально-технического обеспечения образовательного процесса.

- Обеспечение защищенности студентов.
- Обеспечение справедливой и регулярной аттестации студентов.
- Организация анализа и оценки учебных программ и образовательных услуг.

2. Система ценностей и цели учебного заведения

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки деятельности руководства учебного заведения по определению целей и системы ценностей учебного заведения:

- Цели четко и ясно сформулированы и направлены на повышение качества образовательных результатов учащихся и слушателей, приобретение ими соответствующих профессиональных умений;

- Весь коллектив, учащиеся и другие заинтересованные стороны имеют ясное понимание целей учебного заведения, основных задач, системы ценностей, принятой в этом учебном заведении, а также понимание способов их достижения;

- Сформулированные цели обеспечивают основу для выработки стратегии и планирования деятельности учебного заведения, являются ясными ориентирами при проведении анализа и оценки деятельности учебного заведения;

- Система ценностей, принятая в учебном заведении, реализуется на практике;

- Ориентация на развитие культуры непрерывного совершенствования деятельности учебного заведения четко обозначена в системе ценностей учебного заведения;





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QM & CQAF
Expanding Quality Assurance

- Обеспечивается равенство возможностей, и решаются вопросы, связанные с любыми проявлениями дискриминации, в целях обеспечения реализации потенциала всех обучающихся.

3. Стратегия и планирование

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки эффективности направлений деятельности и ее планирования:

- Соответствие действующим законодательным и нормативным актам;
- Четкое понимание того, кто является партнерами учебного заведения (студенты, родители, коллектив учебного заведения, предприятия, социальные партнеры и т.д.);
- Систематический сбор сведений о заинтересованных сторонах, их текущих потребностях и ожиданиях;
- Мониторинг реализации стратегии развития на основе достоверных данных и внесение в нее необходимых коррективов.
- Систематический анализ сильных и слабых сторон деятельности образовательного учреждения.
- Реализация скорректированной стратегии и планов в рамках деятельности всего образовательного учреждения.

4. Взаимодействие с партнерами

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки деятельности учебного заведения в области взаимодействия с партнерами:

- Установление и развитие партнерских взаимоотношений и связей с основными заинтересованными сторонами.
- Определение степени участия партнеров и обеспечение баланса их интересов.
- Регулярный контроль и оценка партнерских взаимоотношений.
- Участие в исследовательской деятельности в области ПО и использование полученных результатов.

5. Финансирование и материально-техническое обеспечение

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки эффективности управления финансовыми средствами и материально-техническими ресурсами:

- Важнейшие решения в области финансирования деятельности учебного заведения включены в план развития и оптимизации деятельности учреждения профессионального образования.
- Порядок исполнения бюджета является открытым, справедливым и эффективным.





- Все члены трудового коллектива участвуют в решении вопросов, связанных с финансовой деятельностью учебного заведения, в соответствии с их служебным положением и полномочиями.
- Ведется эффективный контроль целевого использования средств, расходуемых в рамках конкретных статей бюджета.
- Приоритеты использования финансовых ресурсов непосредственно увязаны с приоритетами планирования деятельности учреждения профессионального образования и отражают его образовательные цели.
- Существует прозрачная и понятная схема использования свободных денежных средств.
- Ведется постоянный контроль приобретаемых учащимися знаний и умений и приведение их в соответствие с текущими и будущими потребностями всех заинтересованных сторон.
- Проводится отслеживание достижений научно-технического прогресса и использование этих достижений на практике.
- Обеспечено эффективное использование необходимых технологий в учебном процессе.
- Обеспечен доступ учащихся к современной литературе, пособиям и другим учебным материалам.
- Обеспечено экономически эффективное использование зданий и сооружений с учетом задач, стоящих перед учреждением профессионального образования, потребностей учащихся и персонала, местных особенностей и возможностей имеющейся материально-технической базы.

2 этап цикла качества - Реализация

1. Руководство ППС и другими категориями сотрудников

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки эффективности управления персоналом:

- Разработка и доведение до всего коллектива кадровой политики, основанной на стратегических задачах и планах учреждения профессионального образования.
- Определение служебных обязанностей, полномочий и ответственности.
- Создание благоприятных условий для работы всего коллектива образовательного учреждения.





- Обеспечение доступа всех сотрудников к получению достоверных сведений, которые непосредственно касаются выполнения ими служебных обязанностей и поставленных перед ними задач.
- Учет баланса интересов всего образовательного учреждения, различных групп и отдельных членов коллектива.
- Деятельность образовательного учреждения изучается, анализируется и оценивается, а результаты оценки используются в планировании будущей деятельности.
- Принимаемые на работу преподаватели и мастера производственного обучения имеют опыт работы по специальности и педагогический опыт или же профильное образование.
- Весь новый персонал имеет возможность оперативно войти в курс дела.
- Компетенции персонала отслеживаются, и оказывается содействие в их развитии.
- Программа развития персонала обеспечивает эффективную поддержку реализации приоритетов, определенных программой развития или совершенствования учреждения профессионального образования.

2. Управление образовательным процессом

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки эффективности управления процессами в сфере профессионального образования:

- Определение, разработка и документальное оформление основных процессов в сфере профессионального образования и их учет в стратегии развития учебного заведения;
- Регулярные контакты с работодателями в целях обеспечения актуальности образовательных программ;
- Привлечение персонала, работодателей и других заинтересованных сторон к разработке и совершенствованию ключевых процессов, а также образовательных программ;
- Распределение ресурсов, исходя из соответствия мероприятий, на которые выделяются эти ресурсы, стратегическим задачам, стоящим перед учреждением профессионального образования;
- Разработка и реализация различных форм сотрудничества с целью совершенствования как практических, так и теоретических аспектов обучения;
- Разработка курсов, образовательных программ и учебных планов ведется на основе современных педагогических технологий;





- Проводится оценка и, при необходимости, корректировка образовательных программ и учебных планов с целью приведения их в соответствие с потребностями и потенциалом учащихся;
- Проводится оценка и, при необходимости, корректировка курсов, образовательных программ и учебных планов с целью приведения их в соответствие с внешними потребностями;
- Регулярно проводятся мероприятия по планированию и оценке образовательной деятельности, и все результаты доводятся до сведения коллектива учебного заведения;
- Предложение образовательных программ и услуг приводится в соответствие со спросом и координируется с другими поставщиками подобных образовательных услуг, а все заинтересованные лица получают точную и своевременную информацию о возможностях обучения;
- Условия поступления в учебное заведение являются открытыми и справедливыми, проводится их регулярная оценка;
- Все образовательные мероприятия основаны на принципе равенства возможностей.

3 этап цикла качества - Анализ и оценивание

1. Результаты обучения

Ниже приведены основные вопросы, ответы на которые можно рассматривать в качестве оценки результатов:

1. Насколько эффективно осуществляется информирование студентов об условиях поступления на обучение?
2. Насколько эффективно осуществляется поддержка и информирование учащихся во время обучения?
3. Каковы показатели достижений студентов?
4. Насколько образовательные программы, курсы и учебные планы соответствуют интересам и потребностям учащихся?
5. Насколько методы и стили обучения соответствуют целям курса обучения и индивидуальным особенностям и потребностям учащихся?
6. Насколько успешно учреждение профессионального образования содействует получению учащимися знаний и умений, которые будут иметь для них ценность и сыграют позитивную роль в их дальнейшей жизни?
7. Насколько эффективна оценка и контроль успеваемости учащихся?
8. Насколько эффективно учреждение профессионального образования осуществляет меры по повышению успеваемости учащихся?





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QM & CQAF
Expanding Quality Assurance

9. Каким образом учреждение профессионального образования отслеживает дальнейшую профессиональную деятельность своих выпускников?

10. Каким образом учреждение профессионального образования обеспечивает соответствие приобретенных учащимися умений требованиям, предъявляемым к ним на рабочем месте?

2. *Предложения и рекомендации по анализу и оценке контингента учащихся:*

Общие показатели успеваемости студентов.

Оценки по учебным дисциплинам.

Медали или награды (грамоты).

Процентное соотношение новых или обновленных образовательных программ.

Прием на обучение по различным целевым группам.

Количество учащихся, завершивших обучение и получивших диплом или свидетельство.

Уровень отсева.

Уровень посещаемости.

Количество учащихся, имеющих документы о предыдущем образовании.

Процент учащихся, возобновляющих обучение.

Продолжительность и причины перерывов в получении образования.

Количество жалоб.

Количество чрезвычайных происшествий.

Количество обучающихся по программам дополнительного образования.

Количество трудоустроенных учащихся (завершивших образование/курс обучения)

3. *Результаты исследований степени удовлетворенности качеством образования.*

Процент принявших участие в подобных исследованиях.

Руководство по составлению отчета о проведении оценки содержания программ обучения.

4. *Организация учебного процесса*

Насколько эффективна организация учебного процесса?

Показатели:

1. Насколько организация учебного процесса соответствует потребностям обучающихся и требованиям учебных программ и курсов?





2. Каковы успеваемость и достижения учащихся?

Преподаватели демонстрируют теоретические и практические знания и опыт, отвечающие современным требованиям, а также соответствующие современным требованиям. Преподаватели создают рабочую атмосферу, которая способствует более эффективному освоению знаний и умений. Эффективные методики преподавания и оценки учебного курса. Преподаватели планируют свою деятельность исходя из понятных для всех обучающихся целей и задач. Преподаватели учитывают в своей педагогической деятельности культурные и социальные особенности учащихся. Преподаватели используют методы, приемы и формы обучения исходя из задач учебных программ и с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Обучающиеся приобретают новые знания и умения, осваивают новые понятия и развивают свои интеллектуальные способности. Преподаватели создают учебные ситуации, помогающие учащимся мыслить критически, используют различные способы повышения их заинтересованности в обучении. Обучающиеся понимают, чему они учатся, каковы их достижения и что надо сделать, чтобы совершенствовать свои результаты. Методы обучения и оценки и обеспечивают индивидуализацию обучения и оценки. Учащиеся действительно вовлечены в процесс обучения. Они могут самостоятельно выполнять предлагаемые им задания. Они способны правильно организовать свою работу. Они способны планировать свое обучение и приобретать знания самостоятельно вне рамок учебного процесса. Учебные планы выстроены с учетом выявленных индивидуальных потребностей обучающихся, их интересов и устремлений, а также результатов предыдущего обучения. Учебные планы постоянно пересматриваются и обновляются исходя из достижений учащихся.

В качестве документов, подтверждающих результаты самооценки, предъявляются:

- Резюме сотрудников учебного заведения, документально подтвержденные факты, свидетельствующие о профессиональном росте и квалификации сотрудников учебного заведения;
- Посещение занятий и уроков, сведения об используемых формах и методах обучения и оценки, анализ успеваемости учащихся;
- Собеседования /интервью с обучающимися, преподавателями и мастерами практического обучения, руководством учебного заведения;
- Документы, относящиеся к программам обучения и свидетельствующие о достижениях учащихся, включая:





- Учебные планы и планы занятий, учебные материалы, средства обучения, а также индивидуальные планы учащихся;
- Документально подтвержденные сведения об успеваемости учащихся;
- Портфолио обучающихся;
- Отчеты и справки, составленные по результатам анкетирования учащихся по вопросам качества учебных курсов и программ.

5. *Результаты в области управления персоналом*

Для оценки результатов в этой области рекомендуется использовать следующие вопросы:

1. Какова репутация образовательного учреждения в целом?
2. Как в образовательном учреждении решается проблема обеспечения равных возможностей и справедливого отношения ко всем членам коллектива?
3. Как руководство образовательного учреждения решает вопросы, касающиеся распределения служебных обязанностей, оценки деятельности сотрудников, постановки задач и вознаграждения за индивидуальные и коллективные достижения?
4. Каким образом руководство образовательного учреждения осуществляет диалог с коллективом и привлекает его к процессам принятия решений и совершенствования деятельности образовательного учреждения?
5. Как решаются возникающие у сотрудников проблемы личного характера?
6. Какие меры принимаются для создания возможностей по обеспечению гармоничного соотношения трудовой и личной жизни сотрудников учебного заведения?
7. Какова готовность персонала приложить дополнительные усилия в случае возникновения особых обстоятельств?

Возможные критерии оценки:

- Удовлетворенность сотрудников работой и условиями труда:
 - o Процент прогулов и невыходов на работу по болезни
 - o Уровень текучести кадров
 - o Количество жалоб, забастовок и т.д.
 - o Результаты оценки и/или аттестации персонала
- Повышение уровня квалификации сотрудников:
 - o Мобильность персонала (ротация внутри организации)
 - o Уровень квалификации
 - o Процент сотрудников, принимающих участие в опросах





о Участие в социальных мероприятиях

6. *Результаты взаимодействия с местным сообществом и рынком труда*

Для оценки результатов в этой области рекомендуется использовать следующие вопросы:

1. Каков престиж и влияние учебного заведения на уровне местного сообщества и региона?

2. Насколько успешно учреждение высшего образования согласовывает предложение образовательных услуг со спросом на них?

3. Каким образом учреждение профессионального образования расширяет возможности доступа к профессиональному обучению, в особенности, для социально незащищенных категорий населения?

4. Какие меры принимаются учреждением профессионального образования для предотвращения несчастных случаев и угрозы здоровью учащихся?

5. Каким образом учреждение профессионального образования содействует повышению возможностей трудоустройства выпускников?

6. Каким образом учреждение профессионального образования отслеживают будущие потребности в профессиональном образовании?

Финансовые результаты деятельности учебного заведения

Для оценки результатов в этой области рекомендуется использовать следующие вопросы:

1. Каким образом вложенные средства и полученные результаты влияют на достижение поставленных целей?

2. Каков коэффициент эффективности затрат?

3. Насколько эффективно исполняется бюджет учебного заведения, и достигаются намеченные финансовые показатели?

4. Насколько эффективно учреждение профессионального образования достигает целей, поставленных перед ними местными/центральными органами государственной власти?

5. Насколько эффективна образовательная деятельность учреждения профессионального образования в достижении целей, поставленных социальными партнерами, профессиональными ассоциациями и другими заинтересованными сторонами?

Предложения по результатам и показателям по критерию:

- бюджет;
- общие расходы на зарплату;





- доля образовательного рынка, занимаемая учреждением профессионального образования;
- другие важные экономические показатели;
- бюджет на одного работника;
- удельная нагрузка (количество учащихся) на одного преподавателя;
- важнейшие направления, требующие инвестиций (здания и сооружения, оборудование для преподавания и производственного обучения).

4 этап цикла качества - Обеспечение обратной связи и порядок совершенствования деятельности учебного заведения

1. Планирование и осуществление мероприятий по совершенствованию деятельности учебного заведения

Ниже приведен ряд основных показателей для оценки планирования и осуществления мероприятий по совершенствованию деятельности учебного заведения:

- Самооценка проводится систематически с участием соответствующих сотрудников учебного заведения и заинтересованных сторон;
- Проводится сравнение показателей деятельности учебного заведения с показателями других учебных заведений.
- Проводится систематический анализ и учет мнений, которые высказывают родители, учащиеся, предприятия и другие заинтересованные стороны, с тем, чтобы соответствующим образом использовать их в процессе самооценки в тех случаях, когда они могут иметь положительный эффект для деятельности учебного заведения.
- Проводится систематический контроль эффективности образовательного процесса в целях непрерывного совершенствования и повышения успеваемости учащихся и приобретения ими профессиональных умений.
- Определенные в процессе самооценки сферы деятельности, нуждающиеся в совершенствовании, адекватно отражают сильные и слабые стороны учреждения профессионального образования.
- Планы развития и совершенствования включают в себя четко обозначенные задачи, необходимые меры, сферы ответственности и сроки выполнения. Используются конкретные, измеряемые и достижимые показатели, определяющие выполнение поставленных задач.





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QM & CQAF
Expanding Quality Assurance

- Руководящий состав учебного заведения систематически контролирует выполнение планов развития, достижение ожидаемых результатов и принимает соответствующие меры.





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



QM & CQAF
Expanding Quality Assurance

***Контактная информация членов экспертной группы /
Contact information of the expert group members:***

Калицкий Эдуард Мечиславович / Kalitsky Eduard Mechislavovich
e-mail: kalitsky@ripo.unibel.by

Касьяник Елена Леонидовна / Kasyanik Alena Leonidovna
e-mail: lena_kasianik@tut.by

Шкляр Аркадий Хононович / Shkliar Arkady Khononovich
e-mail: arcadiy49@gmail.com

Дехтяренко Ольга Васильевна / Dekhtiarenko Olga Vasilyevna
e-mail: olga.17@bk.ru

