

*МИРЭА-Российский технологический университет «РТУ МИРЭА», г. Москва, Россия*

***Аннотация.** Показано, что для улучшения образовательного процесса системы менеджмента качества, уместно использовать систему измеримых показателей, отражающих динамику качества образовательного процесса, выявить и планировать пути его дальнейшие улучшения и обеспечивающих принятие обоснованных действий по качеству. Предложены 3 группы количественных показателей, позволяющих в различной степени проводить мониторинг процесса с целью его улучшения.*

**Ключевые слова:** система менеджмента качества; качество образования; критерии процессов; мониторинг

Интеллектуальный потенциал России определяется качеством образовательной деятельности университетов. Для стабильной конкурентоспособности на рынке образования встает вопрос постоянного улучшения качества образовательной деятельности. Регулярная оценка, мониторинг и анализ результатов деятельности необходимы для понимания дальнейшего развития университета и требуют работоспособной системы менеджмента качества (СМК).

Основой СМК является процессный подход, который предполагает регулярный контроль образовательных и других процессов и обеспечивает их улучшение [1]. Для образовательного процесса показатели и критерии устанавливаются самим университетом для целей, принятых самим университетом, в области качества [2]. Анализ СМК проводится на основании этих показателей.

Критерии образовательного процесса – это набор количественных характеристик процесса, в соответствии с которыми проводится его анализ. Состав показателей качества обучения и критериев формируется методами квалиметрии [3].

Информация, полученная на основе анализа показателей уровня качества образования, является объективным основанием анализа сильных и слабых сторон процесса. Своевременная актуализация показателей позволяет более глубоко анализировать, сосредоточить внимание именно на важных направлениях деятельности для совершенствования образовательной деятельности.

В результате проведенного анализа критериев, характеризующих образовательную деятельность как процесс СМК, даны рекомендации составу критериев уровня качества образовательной деятельности. Предложены 3 группы количественных показателей, позволяющих в различной степени проводить мониторинг процесса с целью его улучшения. Примеры приведены ниже.

**Критерии обязательные или базовые**, связанные с законодательством и запросами вышестоящей организацией и/или учредителем. Значения, полученные университетом должны быть не ниже заложенных в требованиях. Они должны быть выполнены для сохранения университетом права на образовательную деятельность, независимо от функционирования СМК.

- средний балл зачисленных студентов по единому государственному экзамену (ЕГЭ).
- доля иностранных обучающихся в университете.

**Критерии, желательные для заинтересованных сторон** (работодателей выпускников). Данная группа критериев отражает динамику взаимодействия с внешней средой университета и оценивает учет потребителей результатов деятельности университета.

- доля выпускников, трудоустроившихся по специальности в течение года после выпуска;
- доля обучающихся по договорам целевой подготовки;
- количество студентов, реализовавших свои практические навыки при участии в НИР, выступлениях на конференциях, выставках, конкурсах и др.

**Критерии, направленные на оценку улучшения образовательной деятельности университета.** Данные критерии показывают динамику изменений образовательного процесса и с точки зрения принципа «Постоянного улучшения системы менеджмента качества» особенно интересны для оценки и мониторинга процессов университета.

- процент студентов, окончивших обучение на «хорошо» и «отлично»;
- посещаемость занятий в дистанционной и очной формах;

- доля сдавших экзаменационную сессию с первого раза;
- доля дисциплин, обеспеченных электронными обучающими материалами;
- доля студентов, успешно выполнивших задания по практике и защитивших ее результаты.

Последние две группы критериев образовательных процессов особенно значимы с позиций системы менеджмента качества образования, поскольку показывают динамику улучшений. Первая группа показателей по большей части применяется в отчетных документах университета, как правило, достигает нормативных значений и не демонстрирует динамику улучшений. Поэтому может быть применена, но не рекомендуется в оценке процессов СМК.

Таким образом, для улучшения образовательного процесса системы менеджмента качества, уместно использовать систему измеримых показателей, обеспечивающих принятие обоснованных управленческих решений по улучшению качества образования. Предложены 3 группы количественных показателей, позволяющих в различной степени проводить мониторинг процесса с целью его улучшения.

#### **Список литературы:**

1. Ксенофонтова О.Л., Малыгин А.А. Управление вузом на основе системы менеджмента и оценки качества образования // Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. –2016. – №4. С. 56–63.
2. Хомутова Е.Г. Показатели и критерии процессов в системе менеджмента качества университета. // Современное образование: содержание, технологии, качество. Материалы XXVIII международной научно-методической конференции. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2022. 502 с. С 152–154.
3. Родионова Е.М., Козлова Т.Н. Оценка качества образования – квалиметрический подход // «Стандарты и качество». 2007. № 4. URL: <https://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=40556> (дата обращения: 19.03.2024).

E. G. Khomutova

Assessment of processes in the university education quality management system

*MIREA-Russian Technological University "RTU MIREA", Moscow, Russia*

*Abstract. It is shown that in order to improve the educational process of the quality management system, it is appropriate to use a system of measurable indicators that reflect the dynamics of the quality of the educational process, identify and plan ways for its further improvement and ensure the adoption of reasonable actions on quality. Three groups of quantitative indicators are proposed that allow monitoring the process to varying degrees in order to improve it.*

**Keywords: Quality management system; quality of education; process criteria; monitoring**