

<https://doi.org/10.5281/zenodo.3742378>  
УДК 37.07

**Миронова Л.И.**

*Миронова Людмила Ивановна*, доктор педагогических наук, профессор, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, 620062, Россия, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19, E-mail: mirmila@mail.ru.

## **Мониторинг качества образовательного процесса в вузе в условиях цифровой экономики**

**Аннотация.** В условиях цифровой экономики повышаются требования к качеству образования выпускников вузов. В статье описан сервис для оценки качества образовательного процесса, реализованный на базе документированной процедуры системы менеджмента качества вуза. Применение сервиса позволяет автоматизировать мониторинг качества образовательного процесса как в вузе в целом, так и в отдельных его подразделениях. Основу сервиса составляют анкеты, адресованные студентам, преподавателям и работодателям, используемые на разных этапах обучения. Определена периодичность проведения мониторинга, зависящая от цели анкетирования и результатов предыдущих анкетирований, на основе которых вырабатываются соответствующие корректирующие мероприятия.

**Ключевые слова:** цифровая экономика, качество образования, сервис, мониторинг, система менеджмента качества, документированная процедура.

**Mironova L.I.**

*Mironova Ljudmila Ivanovna*, Doctor of Pedagogical sciences, Professor, Ural Federal University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin, 620062, Russia, Yekaterinburg, st. Mira, 19. E-mail: mirmila@mail.ru.

## **Monitoring of the educational process quality in higher education in the digital economy**

**Abstract.** In the digital economy, the requirements for the quality of education of University graduates are increasing. The article describes the service for evaluating the quality of the educational process, implemented on the basis of a documented procedure of the University's quality management system. The use of the service allows you to automate monitoring of the quality of the educational process both in the University as a whole and in its individual divisions. The basis of the service consists of questionnaires addressed to students, teachers and employers, used at different stages of training. The frequency of monitoring is determined, depending on the purpose of the survey and the results of previous surveys, on the basis of which appropriate corrective measures are developed.

**Key words:** digital economy, quality of education, service, monitoring, quality management system, documented procedure.

**П**реобразования, происходящие в нашей стране, связанные со становлением цифровой экономики, приводят к изменениям и в сфере образования, предъявляя выпускникам высших

учебных заведений новые требования к качеству образования, а вузам – требования новых приоритетных целей и задач развития современного образования [1]. Одновременно с этим одним из факторов,

влияющих на развитие образования, является переход к рыночным отношениям, когда за достойное место в престижной организации с возможностью продвижения и высокого заработка идет конкуренция (Белый Е.М., Лукашенко М., Мохначев С. и др. [2, 12, 16]).

Комплексный анализ управления вузом, проводимый в исследованиях Белкина В.Г., Качалиной Л.Н., Кочеткова В.И., Левшиной В.В. и др., позволил выделить во внутренней среде вуза один из ведущих компонентов управления, а именно управление качеством образовательного процесса [3, 9, 10, 11]. «Эту задачу призвана решать система менеджмента качества, которая должна быть органично вписана в структуру информационной системы (ИС) вуза» [15]. Одной из важных задач системы менеджмента качества (СМК) является выяснение степени удовлетворенности всех участников образовательного процесса (студентов, выпускников, преподавателей, работодателей). Решить эту задачу можно, имея в структуре СМК вуза информационный ресурс, осуществляющий электронный мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса. Постоянный мониторинг позволит своевременно определять «слабые» звенья образовательного процесса и осуществлять необходимые корректирующие воздействия с целью повышения его качества» [15].

Согласно международным стандартам, «Качество – это способность продукта, результатов деятельности, услуг, их характеристик и свойств удовлетворять и превышать нужды и ожидания покупателей (потребителей) и других заинтересованных сторон» [7, 17]. Под «качеством» в системе образования понимается следующее: «Качество есть степень соответствия присущих характеристик требованиям, под которыми понимается потребность или ожидание, установленное, предполагаемое или являющееся обязательным. Для образовательных учреждений качество можно рассматривать как качество деятельности вуза, факуль-

тета, института, кафедры или любого другого подразделения вуза.

Документация Системы менеджмента качества (СМК) (оценка общей ситуации с целью понимания истинного положения дел и формирования целей и задач в области качества) позволила определить основные черты существующей системы обеспечения качества в подразделениях вуза, к которым целесообразно отнести: качество образовательных услуг, качество хода педагогического процесса, качество образовательных программ, которые определяют качество содержания образования, уровень сформированности профессиональных компетенций выпускников и т. п.

Информационным ресурсом, способным обеспечить решение указанных вопросов может быть сервис для проведения электронного мониторинга удовлетворенности всех участников образовательного процесса (студентов, преподавателей, работодателей), созданный на базе процессного подхода СМК [15].

Реализация процессного подхода СМК предполагает выполнение следующих действий: определение процесса, с помощью которого достигается желаемый результат; определение и измерение входов и выходов процесса; выявление взаимосвязи процесса с функциональными подразделениями вуза; установление ответственности, полномочий и учета для управления процессом; выявление внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных лиц процесса [13].

Будем рассматривать качество образовательной деятельности кафедры университета как способность ее продукта, результатов ее деятельности, образовательных услуг, их характеристик и свойств, удовлетворять и превышать нужды и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон [7, 17]. С этой целью необходимо установить все заинтересованные стороны и поддерживать способность сбалансированно отвечать на их потребности и ожидания; перевести установленные потребности и ожидания в требования; довести требования до све-

дения всего персонала кафедры; сконцентрировать усилия на улучшении процессов с целью обеспечения ценности для заинтересованных сторон.

Оценивать эти параметры образовательного процесса можно в рамках мониторинга (Волович Л. А., Воробьев Г. В., Горб В. Г., Давыдова Л. Н. и др. [4, 5, 6, 8]).

Далее, на рисунке представлена документированная процедура СМК, по управлению мониторингом удовлетворенности участников образовательного процесса [7, 17]. В таблицах 1, 2, 3 представлено содержание основных и выходных блоков процесса мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса [16].

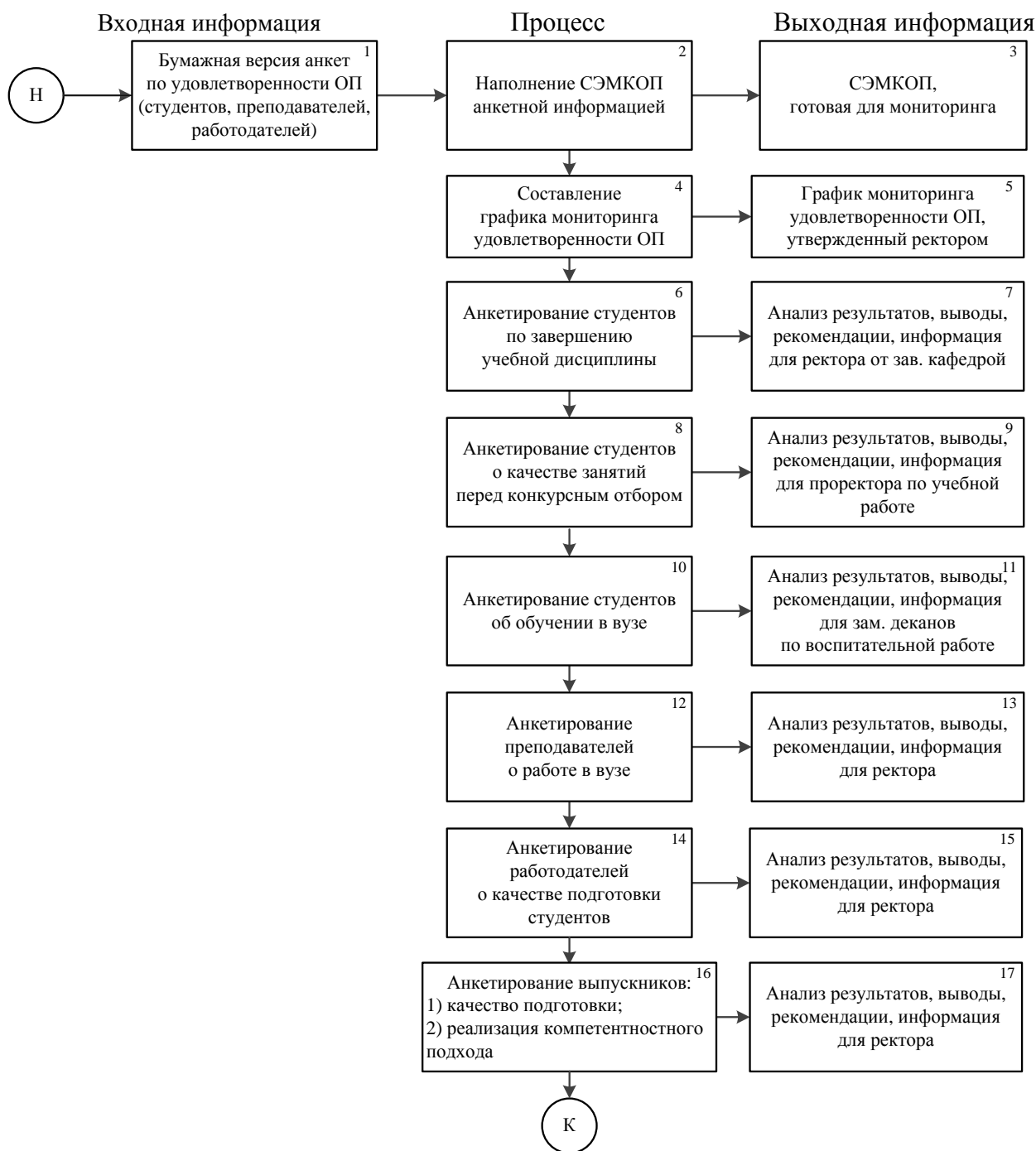


Рисунок 1. Документированная процедура СМК для управление мониторингом удовлетворенности участников образовательного процесса вуза [7, 17]

В качестве входного блока для мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса будем использовать специальные анкеты для определения удовлетворенности образовательным процессом для студентов, преподавателей и работодателей, представленные в приложении 1 к работе [14].

Опишем структуру документированной процедуры, представленной на рисунке 1. Входной блок процесса мониторинга – 1.

Сокращения на рисунке:

ОП – образовательный процесс;

СЭМКОМ – Сервис электронного мониторинга качества образовательного процесса.

Основные блоки мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16. Их содержание и ответственные за их выполнение представлены в табл. 1 [16].

Выходные блоки мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса: 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17. Их содержание представлено в табл. 2 [16].

В табл. 3 приведена периодичность проведения мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса и его цель.

Таблица 1. Содержание основных блоков мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса

№ блока	Содержание блока	Ответственный исполнитель
2	Наполнение сервиса СЭМКОП анкетной информацией	Ответственный за качество на кафедре, специалист отдела качества
4	Составление графика проведения мониторинга удовлетворенности ОП на учебный год	Специалист отдела качества, сотрудник УМУ, заведующий выпускающей кафедры
6	Анкетирование студентов по завершению учебного курса	Заведующий выпускающей кафедры, ведущий преподаватель, специалист отдела качества вуза
8	Анкетирование студентов о качестве учебного занятия перед конкурсным отбором преподавателя	Заведующий кафедрой, ведущий преподаватель, специалист отдела качества вуза
10	Анкетирование студентов о качестве обучения в вузе	Куратор группы, специалист отдела качества, заместитель декана по учебной работе
12	Анкетирование преподавателей о работе в вузе	Заведующий кафедрой, специалист отдела качества, представитель профкома вуза
14	Анкетирование работодателей о качестве подготовки студентов (по электронной почте или с использованием облачных технологий)	Заведующий кафедрой, специалист отдела качества
16	Анкетирование выпускников о: - качестве подготовки студентов; - о реализации компетентностного подхода в вузе	Заведующий выпускающей кафедрой, специалист отдела качества

Таблица 2 – Содержание выходных блоков мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса

№ вы-ходно-го бло-ка	Содержание выходного блока
3	Сервис СЭМКОП, наполненный анкетами, готовый к эксплуатации
5	График проведения мониторинга в СЭМКОП, утвержденный ректором вуза
7	Анализ результатов, выводы, рекомендации, информация для ректора от заведующего кафедрой
9	Анализ результатов, выводы, рекомендации, информация для проректора по учебной работе от заведующего кафедрой
11	Анализ результатов, выводы, рекомендации, информация для заместителей деканов по воспитательной работе от заведующего кафедрой
13	Анализ результатов, выводы, рекомендации, информация для ректора от заведующего кафедрой
15	Анализ результатов, выводы, рекомендации, информация для проректора по учебной работе от заведующего кафедрой
17	Анализ результатов, выводы, рекомендации, информация для ректора от заведующего кафедрой

Таблица 3. Периодичность проведения мониторинга удовлетворенности участников образовательного процесса

№	Контингент	Цель мониторинга	Периодичность
1	Студент	Удовлетворенность завершившимся учебным курсом	По окончании курса
2	Студент	Удовлетворенность качеством занятия	Перед конкурсным отбором
3	Студент	Удовлетворенность обучением в вузе	1 раз в семестр
4	Преподаватель	Удовлетворенность работой в вузе	1 раз в год
5	Работодатель	Удовлетворенность качеством подготовки студентов вуза	1 раз в год
6	Выпускник вуза	Удовлетворенность качеством подготовки	В конце последнего курса обучения
7	Выпускник вуза	Удовлетворенность реализацией компетентностного подхода в обучении	В конце последнего курса обучения

Заключение. Внедрение описанной в статье системы электронного мониторинга качества образовательной деятельности вуза, управление которым реализовано на базе документированной процедуры системы менеджмента качества, позволяет максимально выполнять требова-

ния всех групп потребителей образовательных услуг вуза; реализовать компетентностный подход при подготовке выпускников; создать условия для самореализации и саморазвития студентов; повысить рейтинг и престиж вуза в рамках региона и страны.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Стратегия развития информационного общества в России на 2017-2030 годы [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 09.05.2017 г. №203 / URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/41919>
2. Белый Е. М., Романова И. Б. Концепция конкурентоспособности высшего учебного заведения. // Качество. Инновации. Образование. 2005. № 2. с. 26-28.
3. Белкин В. Г., Гафорова Е. Б., Балабан В. А. Теоретические основы и практические шаги формирования системы менеджмента качества в вузе. // Качество. Инновации. Образование. 2003. №4. с. 35-38.
4. Волович Л. А., Горбунов В. И. Приоритетные инновационные направления обеспечения качества профессионального образования. // Качество. Инновации. Образование. 2002. № 3. с. 12-17.
5. Воробьев Г. В., Червяков Л. М., Олейник А. В. Методология учета требований заказчиков и мнений заинтересованных лиц при построении системы качества вуза. // Качество. Инновации. Образование. 2002. № 2. с. 43-50.
6. Горб В. Г. Методология педагогического мониторинга в вузе. // Стандарты и мониторинг в образовании. 2005. № 3. с. 25-30.
7. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества» [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd/document/1200124394>
8. Давыдова Л. Н. Различные подходы к определению качества образования. // Качество. Инновации. Образование. 2005. № 2. с. 15-19.
9. Качалина Л. Н. Конкурентоспособный менеджмент. М. : Эксмо, 2006. 459 с.
10. Кочетков В. И. Педагогический менеджмент как основа реализации многоуровневого образования в профессиональном лицее: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. Н. Новгород, 2002. 20 с.
11. Левшина В. В., Бука Э. С. Формирование системы менеджмента качества вуза. Красноярск. СибГТУ. 2004. 120 с.
12. Лукашенко М. «Конкуренция» на рынке образовательных услуг. // Высшее образование в России. 2006. № 9. с.47 – 56.
13. Миронова Л. И. Реализация процессного подхода при разработке электронных образовательных ресурсов в экономическом вузе // Сб. научных трудов «Западно-сибирский педагогический вестник». 2014. №2. Новосибирск. С. 169-178.
14. Миронова Л. И. Подготовка бакалавров к разработке и использованию информационно-методического обеспечения на базе процессного подхода системы менеджмента качества: автореф. дис. ... докт. пед. наук: 13.00.08. Москва. 2018. 42 с.
15. Миронова Л. И. Необходимые условия эффективного функционирования инновационного вуза. // Известия Уральского Государственного экономического университета. Екатеринбург. УрГЭУ. 2010. № 3(29). С.145-152.
16. Мохначев С. Управление конкурентоспособностью вуза: современные особенности // Высшее образование в России. 2007. №10. с. 39-43.
17. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования. Пер. с англ. А. Раскина. М.: РИА «Стандарты и качество». 2002. 128 с.

## REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Strategija razvitija informacionnogo obshhestva v Rossii na 2017-2030 gody [Elektronnyj resurs]: Ukaz Prezidenta RF ot 09.05.2017 g. №203 / URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/41919>
2. Belyj E. M., Romanova I. B. Konceptcija konkurentosposobnosti vysshego uchebnogo zavedenija. // Kachestvo. Innovacii. Obrazovanie. 2005. № 2. s. 26-28.
3. Belkin V. G., Gafforova E. B., Balaban V. A. Teoreticheskie osnovy i prakticheskie shagi formirovanija sistemy menedzhmenta kachestva v vuze. // Kachestvo. Innovacii. Obrazovanie. 2003. №4. s. 35-38.
4. Volovich L. A., Gorbunov V. I. Prioritetnye innovacionnye napravlenija obespechenija kachestva professional'nogo obrazovanija. // Kachestvo. Innovacii. Obrazovanie. 2002. № 3. s. 12-17.

5. Vorob'ev G. V., Chervjakov L. M., Olejnik A. V. Metodologija ucheta trebovanij zakazchikov i mnenij zainteresovannyh lic pri postroenii sistemy kachestva vuza. // Kachestvo. Innovacii. Obrazovanie. 2002. № 2. s. 43-50.
6. Gorb V. G. Metodologija pedagogicheskogo monitoringa v vuze. // Standarty i monitoring v obrazovanii. 2005. № 3. s. 25-30.
7. Gosudarstvennyj standart RF GOST R ISO 9001-2015 «Sistemy menedzhmenta kachestva» [Elektronnyj resurs] // URL: <http://docs.cntd/document/1200124394>
8. Davydova L. N. Razlichnye podhody k opredeleniju kachestva obrazovanija. // Kachestvo. Innovacii. Obrazovanie. 2005. № 2. s. 15-19.
9. Kachalina L. N. Konkurentosposobnyj menedzhment. M. : Jeksmo, 2006. 459 s.
10. Kochetkov V. I. Pedagogicheskij menedzhment kak osnova realizacii mnogourovnevnogo obrazovanija v professional'nom licee: avtoref. dis. ... kand. ped. nauk: 13.00.08. N. Novgorod, 2002. 20 s.
11. Levshina V. V., Buka Je. S. Formirovanie sistemy menedzhmenta kachestva vuza. Krasnojarsk. SibGTU. 2004. 120 s.
12. Lukashenko M. «Konkurencija» na rynke obrazovatel'nyh uslug. // Vysshee obrazovanie v Rossii. 2006. № 9. s. 47 – 56.
13. Mironova L. I. Realizacija processnogo podhoda pri razrabotke jelektronnyh obrazovatel'nyh resursov v jekonomicheskom vuze // Sb. nauchnyh trudov «Zapadno-sibirskij pedagogicheskij vestnik». 2014. №2. Novosibirsk. S. 169-178.
14. Mironova L. I. Podgotovka bakalavrov k razrabotke i ispol'zovaniju informacionno-metodicheskogo obespechenija na baze processnogo podhoda sistemy menedzhmenta kachestva: avtoref. dis. ... dokt. ped. nauk: 13.00.08. Moskva. 2018. 42 s.
15. Mironova L. I. Neobhodimye uslovija jeffektivnogo funkcionirovanija innovacionnogo vuza. // Izvestija Ural'skogo Gosudarstvennogo jekonomicheskogo universiteta. Ekaterinburg. UrGJeU. 2010. № 3(29). S.145-152.
16. Mohnachev S. Upravlenie konkurentosposobnost'ju vuza: sovremennye osobennosti // Vysshee obrazovanie v Rossii. 2007. №10. s. 39-43.
17. Rukovodstvo po primeneniju standarta ISO 9001:2000 v oblasti obuchenija i obrazovanija. Per. s angl. A. Raskina. M.: RIA «Standarty i kachestvo». 2002. 128 s.

Поступила в редакцию 24.03.2020.

Принята к публикации 26.04.2020.

---

*Для цитирования:*

Миронова Л.И. Мониторинг качества образовательного процесса в вузе в условиях цифровой экономики // Гуманитарный научный вестник. 2020. №2. С. 48-54. URL: <http://naukavestnik.ru/doc/2020/2/Mironova.pdf>