

СООТВЕТСТВИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТАМ

Аннотация. Рассмотрены некоторые аспекты изучения и анализа опыта подготовки кадров в ведущих университетах мира и возможность адаптации их лучших достижений к системе высшего профессионального образования страны. При этом речь идет не о голом копировании зарубежного опыта, а о его трансформации при учете исторических достижений в сфере высшего образования, национальных особенностей и доступных ресурсов.

Ключевые слова: модель совершенства, модель зрелости, портфолио специалиста, соответствие, разрыв, стандарт.

Abstract. The article considers some aspects of studying and analyzing professional training experience at world leading universities and possibility of adaptation of their best achievements to the system of higher vocational training of our country. However, it does not imply total copying of foreign experience, but its transformation, considering our historical achievements in the scope of higher education, national features and accessible resources.

Key words: perfection model, maturity model, portfolio of a graduate, conformity, rupture, standard.

Интеграция страны в Европейское экономическое сообщество, вступление во Всемирную торговую организацию остро ставят вопрос соответствия образовательной системы страны и качества подготовки специалистов нормам международных стандартов. В частности, это обеспечение гарантии качества высшего образования ENQA и освоение модели совершенства EFQM [1, 2]. Эти модели демонстрируют возможности их применения в качестве инструментов обеспечения качества образовательной организации.

Система высшего профессионального образования (ВПО) страны должна дать компетентный ответ на вопрос: специалисты какого профиля и с каким качеством подготовки способны успешно создавать, использовать современные высокотехнологичные продукты и развивать инновации? Именно такие специалисты смогут решить задачу модернизации экономики страны и обеспечить ее конкурентоспособность. В связи с этим актуален и второй вопрос: в какой степени нам будет полезен зарубежный опыт?

Модель совершенства показана на рис. 1. В ней интерпретировано понятие «совершенство» применительно к различным аспектам вуза. Модель совершенства EFQM объединяет две группы критериев «Возможности» и «Результаты». При переводе на русский язык названия модели «EFQM Excellence Model» широко применяется интерпретация «Модель совершенства EFQM». Модель совершенства взаимосвязана с «Моделью зрелости», которая позволяет оценить степень качества и зрелости процессов вуза для обеспечения его устойчивого развития. Использование взаимосвязей элементов «Модели зрелости» вуза позволяет практически оценить уровень его процессов, определить, какие ступени «Модели зрелости» не достигнуты и какие меры могут быть предприняты для улучшения результатов. Почему многие престижные организации делают выбор в пользу модели EFQM?

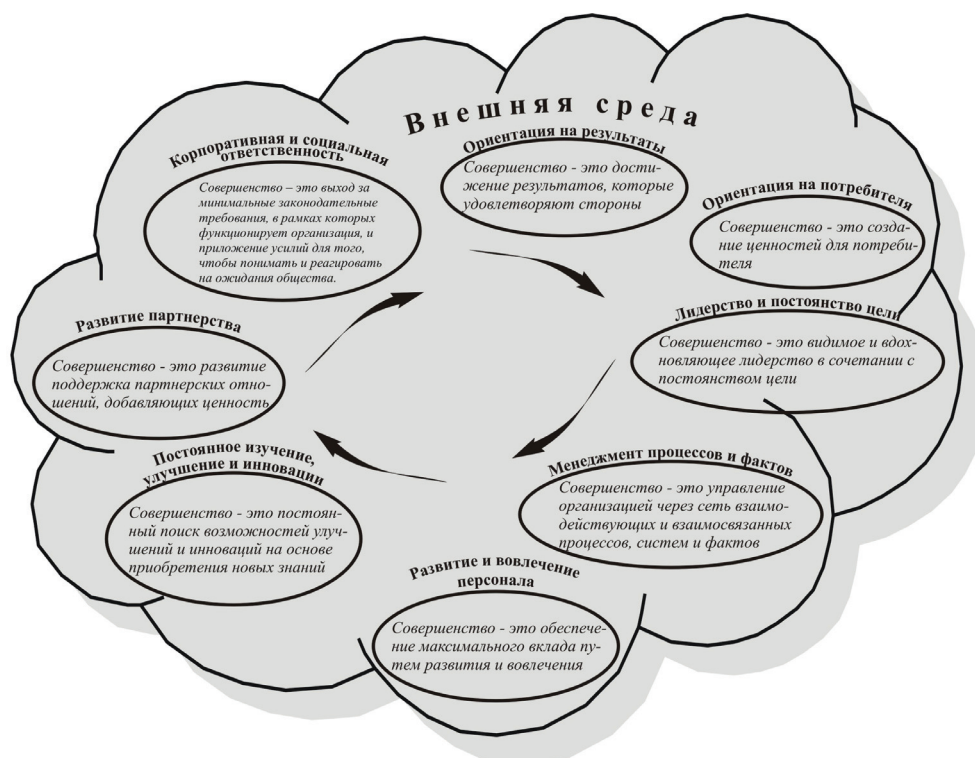


Рис. 1. Модель совершенства

Недавнее исследование Европейского фонда управления качеством выявило следующие основные мотивы применения модели в Европе:

- дать объективную реалистичную оценку текущего состояния организации;
- определить области для первоочередных преобразований;
- способствовать распространению лучшей бизнес-практики;
- определить движущие силы бизнеса;
- наладить общий язык в организации;
- сбалансировать интересы всех стейкхолдеров.

Кроме перечисленных причин, организации, применяющие модель EFQM на практике, особенно отмечают важность модели для формулировки видения (45 %), для стратегического планирования (66 %) и для самооценки (80 %). Действительно, возможность проведения самооценки – это важнейшая составляющая модели EFQM.

Рассмотрим некоторые аспекты изучения и анализа опыта подготовки кадров в ведущих университетах мира и возможность адаптации их лучших достижений к ВПО страны. При этом речь идет не о голом копировании зарубежного опыта, а о его трансформации при учете исторических достижений в сфере высшего образования, национальных особенностей, доступных ресурсов и др. В разрезе Болонской декларации в качестве прототипа взята британская модель высшего образования. Анализ опыта реализации Болонской декларации в странах Европы выявил ряд проблем для России. На изучение аналогичных дисциплин у нас по сравнению с другими странами отводится примерно в два раза больше времени, т.е. интенсивность образователь-

ного процесса существенно ниже. У нас превалирует аудиторная (контактная) работа, в то время как за рубежом ее доля не превышает 40 % от общего баланса времени. 60 % времени посвящено тьюторским, семинарским, практическим занятиям, самостоятельной работе с элементами исследований, чтению литературы по курсу, самообразованию. Например, в Англии недельная аудиторная нагрузка не превышает 16 часов (примерно треть от общей нагрузки). В связи с этим проблемными становятся следующие вопросы: обеспечение эффективного использования внеаудиторной работы при упоре на самостоятельное творчество с его мощной методической поддержкой; значительное повышение эффективности аудиторной работы при учете ее существенного уменьшения.

Определяется новая роль преподавателя. Он перестает восприниматься единственным держателем научных знаний. Растет его роль как эксперта и консультанта (фасилитатора, тьютора, модератора), помогающего студенту ориентироваться в мире разнообразной информации. В первую очередь преподаватель должен определить целевое ядро учебного курса и пути достижения образовательного результата через нахождение соответствующих общему результату «промежуточных шагов» изучающего отдельные модули или разделы курса студента (например, как теория, практикум, контроль знаний обеспечат достижение заявленного результата?).

Происходит смена акцентов в преподавании. Требования к современному образовательному процессу фиксируют отказ высшей школы от приоритета репродуктивного метода обучения, таких форм контроля знаний, как опрос, защита реферата [3]. Им на смену приходят различные инструменты интерактивного общения студента и педагога:

- форумы;
 - защита проектов и портфолио;
 - обмен файлами;
 - тестирование с возможностью комментирования ответов студентов педагогом;
 - написание эссе в электронной образовательной среде.
- Ключевым признаком вуза как саморазвивающейся организации является постоянное обучение персонала с поддержанием его высоких профессиональных компетенций. Направлениями этого обучения являются:
- преподаватель в среде e-Learning;
 - поддержка авторского электронного учебника;
 - использование ресурсов ИБЦ (информационно-библиотечного центра);
 - технологии порталов.

Инновационным элементом является портфолио специалиста. Новый формат задается прозрачными для студента «правилами игры». Вводится понятие «портфолио специалиста». По сути, это «портфель образовательных достижений» студента, который не только содержит список дисциплин и баллы, показывающие степень их усвоения, но и описывает приобретенные компетенции, фиксирует уровень овладения прикладными программами, включает в себя ключевые проектные, исследовательские, зачетные работы студента, демонстрирующие его опыт в профессиональной сфере деятельности. Таким образом, студент выбирает не «кота в мешке», а необходимые ему

в будущей практической деятельности знания, навыки, способы деятельности, технологии. Навсегда уходят из лексикона студента понятия «прослушал», «отчитался», «сдал». На смену им приходят «осознал», «применил», «создал», т.е. имел опыт самостоятельности.

Для реализации миссии ENQA (Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании), которая стала основной организацией, координирующей работу по обеспечению качества высшего образования в рамках Болонского процесса, должны быть поставлены и решены следующие ключевые задачи: обеспечить прозрачность, контролируемость и управляемость вуза, использовать процессный подход; оптимизировать научно-образовательные процессы; построить эффективную организационную структуру на основе реструктуризации системы общего менеджмента и менеджмента качества вуза; автоматизировать все виды деятельности вуза и научно-образовательных процессов; оптимально подобрать персонал и использовать эффективный мотивационный механизм; регламентировать все виды деятельности на ступенях иерархии: «ректорат – деканат – кафедра».

Эти сложные задачи могут быть успешно решены на основе внедрения и обеспечения тесной взаимосвязи следующих систем вуза:

- BSC – Balanced Scorecard (сбалансированная система показателей);
- KPI – Key Performance Indicators (ключевые показатели деятельности);
- MBO – Management by objectives (управление по целям).

Важнейшее направление в стратегии развития образовательных процессов – формирование условий, обеспечивающих переход вузов к полномасштабному электронному образованию, которое позволит преодолеть основные ограничения и недостатки традиционных образовательных технологий [4]. Соответствующим образом изменяется деятельность такой структурной единицы вуза, как деканат. Создается электронный деканат, который:

- ведет электронное личное дело студента;
- организует смешанное обучение (с элементами электронного обучения);
- определяет рейтинг студентов;
- формирует электронные учебные ведомости;
- создает электронное приложение к диплому;
- ведет аналитику по составляющим учебного процесса.

Все это определяет потребность разработки и внедрения системы управления инновационно-ориентированного вуза с учетом мировой практики в области управления качеством и на основе использования отдельных элементов признанных и получивших широкое распространение концепций и методик управления качеством.

Проанализируем возможности повышения ответственности работников вуза за достижение целей по цепочке «ректорат – деканат – кафедра». Для этого модифицируем пятиступенчатую модель качества услуг, разработанную учеными Техасского A&M университета [5]. Для проводимого анализа можно принять, что объектом измерения является фиксация отклонений (разрывов) между ожиданиями потребителей и других заинтересованных сторон и восприятий этих ожиданий руководством вуза на пяти уровнях его работы (рис. 2).

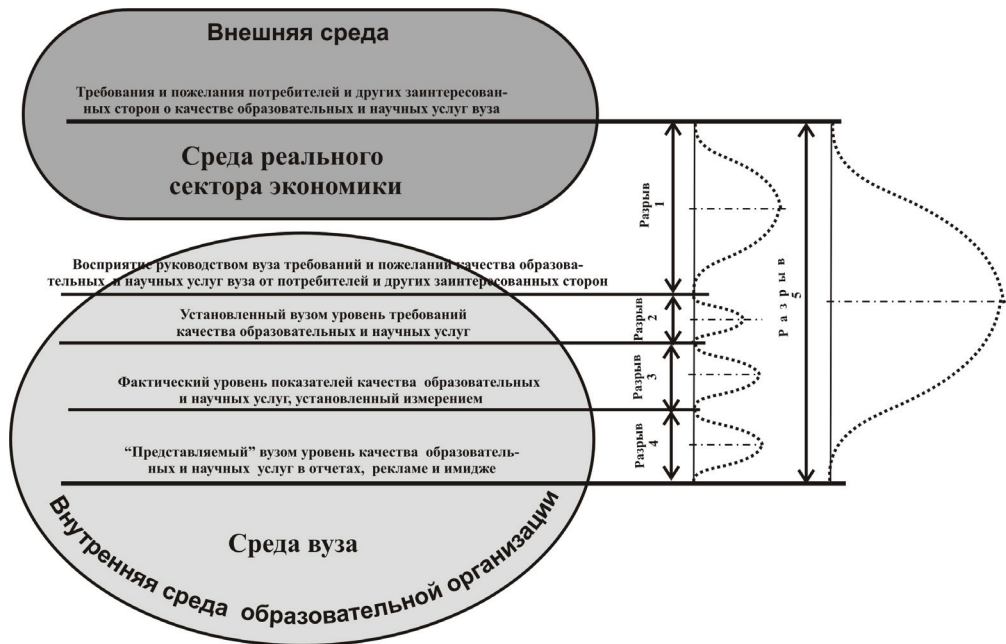


Рис. 2. Модель качества образовательных и научных услуг

На первом уровне фиксируется отклонение между ожиданиями потребителей и восприятием руководства вуза этих ожиданий. Неправильной оценка требований и пожеланий потребителей может быть по разным причинам. Одна из них – недостаточность рыночной информации или неумение (нежелание) вуза заниматься маркетинговой деятельностью по изучению потенциальных потребителей. Другая – более сложная по своей природе. Это неправильное восприятие пожеланий потенциальных потребителей персоналом вуза, когда возникает недопонимание между ними вследствие различных барьеров: языковых, этнических, интеллектуальных и др.

В практике работы вузов имеют место обе эти причины. Основным в СМК вуза является процесс совершенствования, в частности, направленный на непрерывное удовлетворение потребителей и других заинтересованных сторон. Вузы, имеющие СМК, имеют подробное описание этого процесса или соответствующие инструкции для взаимодействия с потребителями (внешними либо внутренними).

Для постановки актуальных целей во взаимоотношениях с потребителями выпускников вуза необходимо их знать. Здесь начинается первый разрыв в качестве. Не зная организаций, куда распределяются выпускники, очень трудно выявить целевую аудиторию для проведения соответствующих контактов. Не все вузы знают своих потребителей, их состав постоянно изменяется, и часто сами производственники или другие организации не могут сформулировать конкретные, понятные требования, чего они ждут от выпускников вузов. Поэтому часто цели вуза неконкретны, и обеспечить ответственность руководителя за процесс вуза «Маркетинг» не всегда представляется возможным, т.е. при наличии самого процесса в сети процессов вуза результативность его будет недостаточной.

Однако имеются вузы, которые тесно взаимодействуют с предприятиями и организациями, куда распределяются выпускники, и здесь положение совсем другое. Выпускники, работая в совместных научно-образовательных центрах во время практик и подготовки дипломных проектов, получают практические знания и профессиональные компетенции в процессе обучения. Можно сказать, что в данном случае первого разрыва качества нет.

На втором уровне фиксируется отклонение между восприятием руководства вуза ожиданий потребителей и превращением этих ожиданий в список показателей качества научно-образовательных услуг (в виде компетенций образовательных стандартов вуза). Можно выделить несколько причин этого отклонения. Первая связана с финансовой, материальной или организационной невозможностью вуза обеспечить ожидания потребителей, несмотря на то, что вуз их отлично понимает. Вторая причина – непрофессиональное формирование показателей качества научно-образовательных услуг, предназначенных для исполнения персоналу вуза, который эти требования должен выполнять. Причин разрыва в качестве здесь много, и они имеют ключевой характер. В период подготовки к реформированию системы ВПО концептуально было принято, что необходимо сформировать два вида образовательных стандартов:

1) профессиональные стандарты (разработчики: отрасли и предприятия), в которых должно быть конкретно указано, что они желают видеть в выпускниках вузов;

2) образовательные стандарты ФГОС (разработчики: вузы), в которых должно быть не менее конкретно указано, как вузы будут обучать, чтобы требования профессиональных стандартов были выполнены.

Однако по причине задержки профессиональных стандартов вузы подготовили ФГОСы, ориентированные на свое (вузовское) понимание запросов потребителей (отраслей и предприятий). Естественно, это привело к определенному разрыву в качестве подготовки специалистов. Это тоже может быть квалифицировано как необеспечение целей по качеству образования.

Еще одной причиной разрыва в качестве на этом уровне является неполная готовность вузов к переходу на двухуровневую систему образования. Неготовность сказывается во многом:

1) в первую очередь – это неготовность преподавательского состава к новой роли в научно-образовательном процессе. Время простого преподавателя – давателя знаний – ушло, новый преподаватель – тьютор, который одинаково хорошо понимает вопросы традиционного образования, служит помощником и наставником в научной работе студентов, – еще не подготовлен;

2) методическая неготовность. Связана с перераспределением учебного времени и акцентом на самостоятельную работу во внеучебное время. Студенты не привыкли самостоятельно работать, и необходимо кардинально изменять философию и культуру их поведения;

3) неготовность инфраструктуры и среды вуза. Для обеспечения качества работы преподавателей и самостоятельной работы студентов степень обеспеченности компьютерными средствами должна быть значительно выше. Студент должен иметь постоянный доступ к электронному информационному фонду в библиотеках, к Интернету, к специализированным информационным системам по профилю своей подготовки и др.

И на этом уровне не обеспечивается формирование актуальных целей, требований к научно-образовательному процессу. Однако претензии в данном случае могут быть предъявлены не только к системе ВПО, но и к государству в целом.

На третьем уровне фиксируется отклонение между стандартными (что должно быть) и фактическими (как есть на самом деле) показателями качества научно-образовательных услуг. Можно выделить следующие причины этого отклонения:

1) Недостаточность используемых вузами ресурсов для обеспечения объявленного качества их услуг. Номенклатура, количество и качество требуемых ресурсов вузов должны быть достаточными для гарантированного обеспечения качества научно-образовательных услуг.

2) Недостаточная мотивация персонала вуза на качественную работу. Это имеет место по всей иерархии управления качеством «ректорат – деканат – кафедра». Основная причина, по нашему мнению, – обеспечение качества в глазах многих преподавателей, это некий довесок к учебному процессу, который практически не регламентирован и за который ответственности можно не нести. Один из основных отчетных документов преподавателя – его индивидуальный план, в котором в подавляющем большинстве случаев о качестве и не упоминается. Если там нет конкретных пунктов по качеству, то за что отчитываться?

Однако для того чтобы такие пункты были в индивидуальном плане, на кафедре должны быть идентифицированы процессы, относящиеся к качеству, т.е. процессы общего менеджмента кафедры и непосредственно процессы качества, необходимые для устранения проблем качества в общих процессах менеджмента кафедры. Следовательно, процессы должны быть описаны, иначе не ясно, что является объектом управления качеством. Тогда конкретизируется роль каждого преподавателя в процессах кафедры и становятся явными его полномочия и ответственность за процессы. В индивидуальных планах эти полномочия и ответственность должны быть ясно прописаны, и они должны быть объектом отчета в конце учебного года.

3) Отсутствие сформированных требований к качеству по всей иерархии управления качеством «ректорат – деканат – кафедра». Так, если нет требований, то не с чем сопоставлять фактические результаты. Здесь же формируется система полномочий и ответственности за достижение установленных требований. Однако, как показывает практический опыт, руководители по всей иерархии управления качеством «ректорат – деканат – кафедра» охотно воспринимают полномочия, но не всегда адекватно относятся к ответственности.

4) Плохая организация работ по мониторингу и контролю процессов и продуктов научно-образовательной деятельности, сбору и анализу информации, определению корректирующих и предупреждающих мер со стороны руководства по цепочке «ректорат – деканат – кафедра». Работа, как правило, ведется, но формально, и это является одной из основных причин низкой результативности СМК вуза.

На четвертом уровне фиксируется отклонение между фактическим качеством предоставляемых услуг и внешней информацией, интерпретирую-

щей (а зачастую искажающей) это качество. Причина – высокие обещания вуза, продекларированные в публичных заявлениях, в информационных материалах, входящие в противоречие с их фактическим качеством.

На пятом уровне фиксируется отклонение между сформированными ожиданиями потребителей и других заинтересованных сторон относительно качества научно-образовательных услуг и их восприятием в процессе потребления. Отклонение пятого уровня является функцией отклонений предыдущих четырех уровней и интегрально включает их в себя.

Практическая реализация этой модели требует решения двух задач:

1) управленческий анализ отклонений на первых четырех уровнях, интегрально влияющих на восприятие качества научно-образовательных услуг на пятом уровне;

2) измерение потребительского восприятия качества услуг.

В заключение, сопоставив методы реализации наших научно-образовательных процессов с тем, как это должно быть по европейским стандартам, можно сделать некоторые выводы. Переход на двухуровневую подготовку подтвердил нашу приверженность принципам Болонской декларации. Европейские стандарты качества образования осваиваются, однако основная работа по их широкому применению в системе ВПО еще впереди.

Список литературы

1. **Маслов, Д. В.** Современные инструменты управления: модель совершенствования EFQM : учеб. пособие / Д. В. Маслов, Ю. В. Вылгина. – Иваново : Иван. гос. энерг. ун-т, 2006. – 107 с.
2. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. ENQA. – Йошкар-Ола : Аккредитация в образовании, 2008. – 58 с.
3. Международный университет бизнеса и новых технологий. – URL: www/mubint.ru
4. **Щетинина, Н. Ю.** Системная характеристика информационной автоматизации деятельности кластера / Н. Ю. Щетинина, В. Д. Казаков // Новые технологии в образовании, науке и экономике : тр. 20-го Междунар. симпозиума (Сидней, Австралия). – М. : Инф.-изд. центр Фонда поддержки вузов, 2008. – С. 200–203.
5. **Parasuraman, A.** SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality / A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – V. 64 (Spring). – P. 12–40.

Володин Виктор Михайлович

доктор экономических наук, профессор,
декан факультета экономики
и управления, Пензенский
государственный университет

E-mail: management@pnzgu.ru

Volodin Viktor Mikhaylovich

Doctor of economic sciences, professor,
dean of the faculty of economics
and administration, Penza State University

Шестопал Юрий Терентьевич

кандидат технических наук, профессор,
кафедра менеджмента, Пензенский
государственный университет

E-mail: shestopal37@mail.ru

Shestopal Yuriy Terentyevich

Candidate of engineering sciences,
professor, sub-department of management,
Penza State University

Щетинина Наталья Юрьевна

кандидат экономических наук, доцент,
кафедра менеджмента, Пензенский
государственный университет

E-mail: nataly_sh@bk.ru

Shchetinina Natalya Yuryevna

Candidate of economic sciences, associate
professor, sub-department of management,
Penza State University

УДК 338.242

Володин, В. М.

Соответствие качества образования международным стандартам /
В. М. Володин, Ю. Т. Шестопа, Н. Ю. Щетинина // Известия высших учеб-
ных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 3 (19). –
С. 130–138.