

# Учебное заведение: эффективность функционирования

Веденяпин И.Э., кандидат технических наук, доцент Уфимского государственного авиационного технического университета

Курагина Н.В., студентка УГАТУ

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: МИРОВОЙ И ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ

### 1. Общие понятия

Система образования каждой конкретной страны связана с общественно-культурной средой и производственно-технологической базой множеством сложных функциональных отношений и зависимостей. В настоящее время, когда в развитых государствах практически решена задача всеобщего среднего образования, а высшее стало массовым, указанные отношения и зависимости заняли одно из ведущих мест в ряде общественных и государственных приоритетов. Известно, что эффективность и качество являются ключевыми параметрами оценки сферы образования. Эффективность рассматривается как экономическая или экономико-управленческая категория, а качество, включающее в себя экономические, социальные, познавательные и культурные аспекты образования, воспринимается как характеристика образовательной деятельности.

Если эффективность образования определяется количественно, то для его качественного рассмотрения до настоящего времени общепринятого определения не найдено. Такое положение дел объясняется неоднозначностью самого понятия качества, различные аспекты которого не поддаются адекватному структурированному представлению, а также тем, что основные общественные группы, которые участвуют в образовательном процессе или оценивают и используют его результаты (студенты, преподаватели, руководители, работодатели), имеют разные представления о качестве образования и поэтому предъявляют к нему неодинаковые требования.

В 1995 г. ЮНЕСКО был разработан Программный документ под названием «Реформа и развитие высшего образования», в котором в тезисной форме излагались мировые тенденции и задачи развития высшего образования на рубеже веков. Согласно этому документу [1], есть три аспекта

образовательной деятельности, существенно влияющих на качество высшего образования:

1. Академическая квалификация преподавателей и научных сотрудников вузов, образовательные программы, соответствие их общественному спросу.

2. Уровень подготовки студентов, преодоления многопланового разрыва, существующего между средним и высшим образованием, и повышение роли механизмов учебно-профессиональной ориентации и мотивации молодежи.

3. Качество инфраструктуры высших учебных заведений.

Проблема оценки качества образования существовала всегда, но лишь в последние годы наметился системный комплексный подход к ее решению. Национальные системы оценки качества образования, существующие в настоящее время в разных странах, различаются не только по целям и задачам, критериям и процедурам, но и по многим другим параметрам, в том числе и степени вовлеченности в этот процесс правительственных (государственных), общественных, профессиональных органов и учреждений. Оценка качества образования должна основываться на двух составляющих: внутренней (самооценка) и внешней, при этом конкретные механизмы определения этих составляющих могут быть различны.

«Пользователи» системы образования преследуют различные цели, поэтому вкладывают в понятие «качество обучения» разное содержание. Для министерства – это коэффициент зачисленных и исключенных студентов, продолжительность учебного процесса, конкурс. Для института – соотношение качественной и некачественной успеваемости, дальнейшее трудоустройство выпускника. Для преподавателя – хорошая академическая подготовка студентов, благоприятная обучающая среда. Для студентов – вклад в их индивидуальное развитие и подготовка к успешной карьере. Для работодателя – умение соединять теорию с практикой, адаптироваться к конкретным условиям предприятия. Таким образом, мы видим, что понятие «качество обучения» имеет многоаспектный характер и определяется потребностями пользователей системы образования.

Системы оценок качества, существующие в мире, можно условно разделить на две модели: «внешнюю», или «французскую» и «внутреннюю», «английскую».

Первая модель основана на внешней оценке вуза с точки зрения его ответственности перед обществом и государством, посредством аттестации, аккредитации, инспекции. Самооценке вуза придается номинальное значение, т.к. основное внимание уделяется проведению эффективной внешней оценки. Такая модель используется в Скандинавских странах, Чехии, Латвии, Эстонии, где государственные органы формулируют цели оценки, определяют ее наиболее важные аспекты, принимают решение об организации образовательного процесса.

Во Франции внешний контроль деятельности высших учебных заведений осуществляется Национальным комитетом по оценке вузов. Главная задача комитета заключается в объективной периодической оценке конкретных вузов и ситуации с высшим образованием страны в целом. Результаты оценки носят информационный и рекомендательный характер, излагаются в виде ежегодных отчетов, направляемых сначала президенту, парламенту и правительству, а затем и широкой общественности в форме публикаций.

В России в настоящее время также придерживаются «французской» модели. Контроль за качеством образования осуществляет государство, а основными инструментами контроля являются государственные образовательные стандарты по специальностям подготовки специалистов, разрабатываемые Министерством образования. В образовательных стандартах сформулированы требования к кадровому, учебно-методическому и материально-техническому обеспечению учебного процесса, а также к организации различного рода практик, итоговой государственной аттестации и уровню профессиональной подготовленности выпускников.

Внешний контроль, несмотря на существенные успехи в нормативной разработке и научном обосновании, ориентирован на эпизодический сбор количественных показателей, что не позволяет выявить существующие проблемы и достижения, осуществлять

планирование повышения качества образования. Но данный подход позволяет оценивать уровень с большей эффективностью, т. к. контроль осуществляется «со стороны». Наряду с таким видом оценивания необходимо также внедрить контроль и по образцу «английской» системы.

Вторая модель системы оценки высшего образования – «английская», в основе которой лежит внутренняя самооценка вузовского академического сообщества. В Германии до недавнего времени, как и в Великобритании, главная роль в обеспечении качества образования отводилась внутренней составляющей, которая в свою очередь основывалась на компетентности и ответственности преподавательского состава, руководителей вузов и учебных подразделений. Внутренний контроль качества образования в вузах Германии осуществлялся в основном факультетами, а точнее, их специальными комиссиями, отвечающими за учебный процесс. В последние годы в стране пришли к выводу, что внутреннего контроля недостаточно, и с 1995 г. стала вводиться система внешней оценки качества.

В США контроль над качеством образования представляет собой удачное сочетание идей «английской» и «французской» моделей. Система самооценки университетов США наиболее развита. Это связано с тем, что в отличие от стран, где образование регулируют государственные органы, американское высшее образование контролируется преимущественно самими вузами. Процедура аккредитации университетов осуществляется региональными ассоциациями университетов и колледжей. Эти формирования имеют специальные комиссии по высшему образованию, которые проводят аккредитацию на территории региона.

Несмотря на то, что системы оценки, организованные самими университетами, не всегда бывают объективными – это все же наиболее прогрессивная форма саморегуляции, т.к. каждый вуз разрабатывает свою концептуальную схему, стратегию и программу оценки, методику и план ее реализации в соответствии с собственными целями, задачами и ресурсами университета.

Для стимулирования качества и контроля над ним, как уже было сказано выше, существуют внешняя оценка качества (далее ВОК) и внутривузовская оценка качества (далее ВВОК), задачами которых является контролирование качества. Можно сформулировать некоторые принципы, на которых строятся системы ВОК и ВВОК:

1. Понимание задач и границ возможностей работы системы.
2. Ориентация в большей мере на помощь и развитие, чем на наказание.
3. Минимизация отчетности и четкая регламентация процедур оценки.
4. Сочетание различных методов оценки, в т.ч. привлечение независимых экспертов.
5. Ответственность вуза за качество обучения, постоянная работа ВВОК.
6. Связь и взаимодополняемость ВВОК и ВОК.
7. Самоконтроль и экспертная оценка – основополагающие элементы системы обеспечения качественной подготовки специалистов.

Внешняя и внутренняя системы оценок качества образования имеют схожие цели – получение объективных знаний о качестве образовательного процесса. Однако они достаточно часто различаются по методам построения рейтингов. Это объясняется различными требованиями заказчиков исследования. Внутренняя и внешняя оценки имеют свои отличительные стороны, которые следует рассмотреть подробнее.

## **2. Система внешних оценок качества образования**

ВОК имеет свои положительные и отрицательные стороны. Наряду с объективностью оценки (контроль ведется извне), нормативной разработкой критериев, научной обоснованностью существуют проблемы, решаемые только субъективно. Это, безусловно, управление учебным процессом. Но оценка ВОК не позволяет во многих случаях планировать повышение качества образования, а только производит оценку, и делает это эпизодически. К тому же не всегда удастся получить достаточно объективную информацию, т.к. многое в образовательных процессах проявляется во времени. Немаловажно то, что за

основу принято брать критериальную оценку вуза. Разработка систем оценок действительно достаточно сложна, существующие методы не лишены недостатков. Потребности же не всегда достаточно четко определены, т.к. различны запросы потребителей этих рейтингов. Часто составителями рейтингов являются заинтересованные в этом лица, поэтому информация не всегда объективна. Решением вышеназванных проблем является внешняя оценка качества образовательного процесса. Рассмотрим на примерах два способа построения рейтингов.

### 2.1. Методика построения рейтинга учебных заведений журнала «Карьера»

В данной методике [2] оценка университетов производится по трем классам показателей:

1. Характеристика контингента студентов.
2. Характеристика профессорско-преподавательского состава.
3. Характеристика программ и условий обучения.

По каждому классу выбираются 7–8 показателей. Статистические данные предоставляются университетами. Рейтинг строится по следующей схеме:

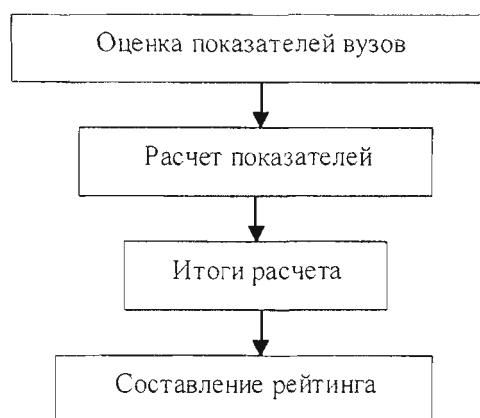


Схема 1. Рейтинг учебных заведений

Начальным этапом является получение информации от вузов, так оценивается их потенциал, например, количество аккредитованных программ, количество выпусков слушателей, число студентов на 1 преподавателя и т.д. Сведения предоставляются всеми исследуемыми вузами. Суммарное количество всех показателей каждого вуза принимают за 100%, пересчитывают показатели в процентном соотношении. Далее следует расчет показателей по каждому университету. Расчет показателей завершается определением итогового балла каждого вуза. На базе полученных оценок составляется рейтинговая таблица вузов. Обычно «Карьера» проводит два рейтинга – по формальным и по качественным показателям. В первом рейтинге учитываются число специальностей, качественный состав преподавателей, количество дисциплин, возможность получения международного диплома и т.д. Во втором рейтинге сопоставляются оценки результатов обучения, полученные по данным опроса выпускников

бизнес-школ по 11 показателям. Эти материалы предоставляются «Карьере» Институтом стратегического анализа и развития предпринимательства. Итоговый рейтинг определяется как сумма баллов потенциальных возможностей учебного заведения и результатов обучения выпускников.

### 2.2. Методика составления рейтингов университетов, принятая Министерством образования и науки РФ

Методика составления рейтингов университетов утверждена приказом министра образования Российской Федерации № 631 от 26 февраля 2001 г. «О рейтинге высших учебных заведений» [3].

Методическую характеристику рейтинга определяют состав выбранных признаков и правила вычисления интегрального показателя. Можно выделить три принципиально разных подхода при расчете рейтинга:

1. Оценка достигнутых показателей по результатам работы.

2. Оценка показателей, характеризующих фактическое состояние организации.

3. Оценка показателей, характеризующих потенциальные возможности организации.

В методике расчета рейтинга вузов, принятой Министерством образования и науки РФ, учитываются элементы всех трех подходов. Часть показателей взяты из первой группы, часть – из второй, часть – из третьей. Для вуза в состав отдельных признаков включаются 44 показателя, начиная с преподавательского состава, и заканчивая показателями социальной поддержки студентов. Каждому показателю присвоен порядковый номер (от 1 до 44). Все они разбиты на две группы:

1. Расчет рейтинга потенциала вуза:

- интеллектуальный потенциал;
- материальная база;
- социально-культурная база.

2. Рейтинг активности вуза:

- подготовка кадров;
- наука и издания;
- международные связи.

Методика построения рейтинга следующая:

1. Получение оценок по установленным показателям.

2. Вычисление локального критерия третьего (низшего) ранга по каждому университету.

3. Перерасчет значений локальных критериев по каждому университету.

4. Последовательная свертка локальных критериев в критерии первого ранга: потенциал и деятельность. Свертка повторяется до получения значения глобального критерия.

5. Составление рейтинговой таблицы по значению глобального критерия. Глобальный критерий оценивается по показателям потенциала и активности учебного заведения. В основе данной методики лежит разветвленная структура критериев, на которые раскладывается комплексная глобальная цель системы.

### 3. Анализ внешних методик построения рейтингов университетов

В балльной методике оценки учебных заведений журнала «Карьера» учитываются два главных компонента качества образования: потенциал вуза по совокупности укрупненных показателей и результаты подготовки

выпускников. Итоговый рейтинг определяется как сумма баллов потенциала учебного заведения и результатов обучения выпускников. Весовые коэффициенты локальных показателей определяются экспертами. Методика подкупает простотой получения исходных данных по потенциалу учебного заведения и способам расчета интегрального показателя. Однако сложение первого рейтинга (потенциал) и второго (выпускники) возможно лишь при проведении единовременного и сопоставимого по годам исследования. Более емким по количеству критериев является рейтинг Министерства образования и науки РФ. Расчет рейтинга вузов по методике Госкомвуза РФ базируется на 44 показателях, отражающих практическую деятельность вуза, и достаточно полно показывает потенциал и результаты деятельности учебного заведения. Однако в методике отсутствует такая составляющая качества образования, как качество подготовки выпускников, которое определяется по результатам итоговой аттестации студентов и опросам работодателей. Таким образом, она более ориентирована на оценку качества обучения и потенциала вуза. Сравнительный анализ данных методик представлен в табл. 1.

Как видно из таблицы, показатели, на основе которых готовятся оба рейтинга, в большинстве случаев невозможно рассчитать с абсолютной точностью. Данные неминуемо содержат ошибки, а соответственно и подготовленные по ним рейтинги будут не вполне точны. Незначительные неточности оценки показателей могут привести к неверному расположению университетов в рейтинге. Более того, если разница интегрированных оценок двух университетов незначительна, то нельзя с уверенностью утверждать, что один университет лучше другого. Эта проблема решается путем перехода от точечных оценок показателей к интервальным оценкам, что позволит учесть неточности измерения показателей. Финальный рейтинг будет представлять собой своего рода распределение университетов по группам. В одну из них войдут университеты, по качеству образования незначительно отличающиеся друг от друга, но при этом значительно отличные от университетов, вошедших в другие группы.

Таблица 1

Сравнительный анализ методик оценки качества обучения и потенциала вуза

Критерий сравнения	Подходы к оценке качества образования	
	Рейтинг университетов, публикуемый журналом «Карьера»	Методика рейтинга университетов Министерства образования и науки РФ
1. Количество используемых показателей, в том числе:	20	44
а) качественные;	11	–
в) количественные	9	44
2. Количество групповых критериев	2	6
3. Используемая терминология, в том числе:		
а) рейтинг потенциала вуза;	+	+
в) рейтинг активности вуза	–	+
4. Интеграция в международное сообщество	В плане возможности получения международного диплома	Международные связи вуза, в плане авторитета научной школы, подготовки специалистов в России и для России, экономическая оценка
1. Связь с практикой (или с работодателем)	–	–
6. Метод расчета интегрального показателя	Проводится ранжирование исходных показателей учебных заведений с начислением баллов. Суммарный балл характеризует рейтинг учебного заведения с распределением мест от больших значений к меньшим	Исходные показатели по вузам методом математической статистики и ранговой корреляции приводятся к сопоставимым значениям. Рейтинг активности и потенциала вуза вычисляется как линейная свертка частных показателей с учетом специальных коэффициентов, оценивающих значимость показателей. Оценка эффективности рассчитывается как отношение деловой активности к суммарному потенциалу вуза, она вводится мультипликативно в значение рейтинга по интеллектуальному потенциалу, после чего выполняется повторное вычисление рейтинга потенциала вуза и его общего рейтинга
7. Преимущества	Простота получения исходных данных по потенциалу учебного заведения и способам расчета интегрального показателя	1. Все показатели оцениваются статистическими методами 2. Достаточно полно показывает потенциал вуза и результаты его деятельности
8. Недостатки	1. Для 55% показателей используются балльные оценки	1. Отсутствует такая составляющая качества образования, как качество подготовки выпускников
	2. Иногда происходит искажение результатов оценки учебных заведений	2. Не оценивается связь с практикой
	3. Не оценивается связь с практикой	3. Показатели в большинстве случаев невозможно рассчитать с абсолютной точностью. Данные часто содержат ошибки, а соответственно и подготовленные по ним рейтинги будут не вполне точны
	4. Показатели в большинстве случаев невозможно рассчитать с абсолютной точностью. Данные неминуемо содержат ошибки, а соответственно и подготовленные по ним рейтинги будут не вполне точны	

Вышперечисленные модели построения рейтингов, несмотря на довольно успешное их применение, имеют существенные недостатки. Социальные системы имеют более высокий уровень организации по сравнению с техническими, поэтому для оценки их деятельности необходим и более высокий уровень методов решения задач. Математические формулы, какими бы громоздкими они ни были, не всегда позволяют адекватно отразить затронутые вопросы, сложить из составляющих частей целостное представление о системе. Это представление может дать в полном объеме только внутренняя оценка.

#### 4. Система внутривузовских оценок качества образования

Наиболее полно специфика качества в высшем образовании на настоящий момент отражена в Бельгийско-нидерландской модели улучшения качества высшего образования, основанной на модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM). Фонд – некоммерческая организация, созданная в 1987 году четырнадцатью ведущими европейскими компаниями при поддержке Комиссии ЕС. (Российский сайт организации: <http://www.efqm-rus.ru/>). Эта модель в свою очередь во многом совпадает с моделью конкурса Министерства образования и науки России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов». Эти модели требуют достаточно серьезной подготовки самого исследования, они должны ориентироваться на стратегию образовательного учреждения (далее ОУ). Для разработки базовой стратегической ориентации и определения перспектив развития ОУ может применяться так называемый SWOT-анализ.

SWOT – это аббревиатура от четырех английских слов: Strength (сильная сторона), Weakness (слабая сторона), Opportunity (возможность) и Threat (угроза). Сильные стороны – это те возможности, ресурсы, опыт и знания персонала, на которые вы опираетесь. Слабые стороны – нехватка знаний, дефицит возможностей и ресурсов по сравнению с конкурентами. Возможности и угрозы относятся к внешнему окружению вашей компании. Для примера рассмотрим следующий SWOT- анализ ОУ.

Теперь на основе представленной таблицы выделим сильные и слабые стороны, возможности и угрозы.

Сильные стороны (Strengths):

1. Ключевые компетенции персонала ОУ.
2. Состояние инфраструктуры ОУ.
3. Оперативность разработки учебно-методических комплексов.
4. Качество знаний выпускников.
5. Известность ОУ.

Слабые стороны (Weaknesses):

1. Адаптивность учебно-методических комплексов ОУ к требованиям рынка образовательных услуг.
2. Состояние лабораторной базы ОУ.
3. Возраст преподавательского состава, обладающего ключевыми компетенциями.
4. Доля практической компоненты в учебном процессе и учебно-методических комплексах.
5. Подготовка «молодых» преподавателей.
6. Организация «системы продаж» выпускников.
7. Гибкость ценовой политики образовательных услуг.
8. Способность персонала ОУ работать в условиях рынка образовательных услуг.
9. Рентабельность капитала.
10. Отношения с местными органами власти.

Возможности (Opportunities):

1. Рост востребованности образовательных услуг.
2. Рост спроса на индивидуальные образовательные услуги на российском и зарубежном рынках.
3. Рост платежеспособности клиентов рынка образовательных услуг.
4. Востребованность выпускников ОУ.

Угрозы (Threats):

1. Активизация конкурентов.
2. Демографическая ситуация.
3. Прекращение государственного финансирования.

Полученные при SWOT-исследовании данные не дают нам однозначного анализа оценки качества образования, поэтому данный вид исследования используется лишь для определения ориентации ОУ. На основе этого анализа уже можно разрабатывать внутреннее исследование, ориентированное на конкретное ОУ.

Оценка состояния образовательного учреждения

Критерии сравнения	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3
Состояние лабораторной базы ОУ						•	
Возраст преподавательского состава, обладающего ключевыми компетенциями							•
Доля практической компоненты в учебном процессе и учебно-методических комплексах						•	
Качество закупаемых сторонних услуг				•			
Адаптивность учебно-методических комплексов ОУ к требованиям рынка образовательных услуг						•	
Состояние инфраструктуры ОУ			•				
Подготовка «молодых» преподавателей							•
Оперативность разработки учебно-методических комплексов		•					
Качество знаний выпускников		•					
Востребованность выпускников ОУ	•						
Организация «системы продаж» выпускников					•		
Известность ОУ	•						
Рентабельность капитала							•
Гибкость ценовой политики образовательных услуг						•	
Ключевые компетенции персонала ОУ		•					
Отношения с местными органами власти					•		
Платежеспособность потребителя		•					
Способность персонала ОУ работать в условиях рынка образовательных услуг							•

Бельгийско-нидерландская модель и модель Министерства образования и науки очень просты для понимания и использования и являются более совершенными, чем все остальные, разработанные до настоящего времени. Самооценка может проводиться на уровне вуза в целом, на уровне факультета, кафедры или структурного подразделения. Девять критериев разрабатываемой модели, как и в моделях, взятых за основу, сформированы в две группы: критерии группы «Возможности» и критерии группы «Результаты». Сделано это таким образом, что в каждом критерии реализуется цикл Э. Деминга: наблюдение, сбор информации; разработка мероприятий по улучшению качества; внедрение; анализ. Цикл Деминга известен по аббревиатуре PDCA, что подразумевает:

P – планирование /Plan/, D – выполнение /Do/, C – проверка /Check/, A – действие /Act/), т.е. процесс постоянного совершенствования. Таким образом, базовые критерии этих моделей могут служить прототипом для построения единой модели систем менеджмента качества в российских вузах с учетом положительных сторон других моделей.

Каждый из выделенных основных критериев разбит на определенное число подкритериев, которые в свою очередь в некоторых случаях разбиваются на составляющие. При этом каждый подкритерий или его составляющие оцениваются с точки зрения их совершенства (развития).

**Критерий 1** «Лидирующая роль руководства» показывает, как руководство проявляет личное лидерство в своем поведении, в



вопросах качества, при принятии решений. Основными его элементами являются личное участие руководства в определении миссии, видения, политики и стратегии вуза и др.

**Критерий 2** «Политика и стратегия» касается целей и стратегических планов вуза, используемых для реализации этих целей. Данный критерий характеризует вуз с позиции его предназначения посредством четко сформулированной, нацеленной на соблюдение всех заинтересованных сторон стратегии.

**Критерий 3** «Менеджмент персонала» касается как количественного, так и качественного аспекта управления персоналом вуза. Этот критерий оценивает то, каким образом организация управляет персоналом, способствует повышению уровня знаний, квалификации и полному раскрытию потенциала сотрудников на индивидуальном, групповом и организационном уровнях, как осуществляет планирование своей деятельности в этих областях в интересах поддержания политики и стратегии, эффективного протекания рабочих процессов.

**Критерий 4** «Ресурсы и партнеры» оценивает показатель того, как вуз планирует отношения с внешними партнерами и управляет внутренними ресурсами в целях поддержания политики и стратегии, а также обеспечения эффективности своих рабочих процессов.

**Критерий 5** «Менеджмент процессов» определяет показатель того, как вуз планирует, проектирует и совершенствует свои рабочие процессы и управляет ими с целью реализации политики и стратегии и наиболее полного удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон.

**Критерий 6** «Удовлетворенность потребителей» оценивает удовлетворенность каждой группы потребителей.

**Критерий 7** «Удовлетворенность персонала» определяет показатель удовлетворенности персонала, оценивает ее степень.

**Критерий 8** «Влияние вуза на общество» оценивает механизмы сбора информации о влиянии вуза на общество, а также определяет уровень восприятия вуза обществом.

**Критерий 9** «Влияние вуза на общество» оценивает механизмы сбора информации о результатах работы вуза: финансовых и нефинансовых.

## 5. Анализ внутренних методик построения рейтингов университетов

При выборе критериев для оценки качества подготовки специалистов необходимо ориентироваться прежде всего на государственные требования к качеству. Именно на таком уровне оно оценивается по соответствию условий образовательного процесса лицензионным требованиям (среднестатистическим по региону); содержанию, уровню и качеству образования, аттестационным требованиям (государственным образовательным стандартам); по целям, условиям, содержанию и результатам (эффективности) образовательного процесса, аккредитационным показателям к учреждению заявленного типа и вида.

Рассмотрев основные подходы к освещению критериев качества образования в работах современных экономистов, можно сказать, что, например, С.А. Степановым<sup>1</sup> в целях разработки концепции, модели и критериев эффективности системы менеджмента качества был проведен анализ отечественного и зарубежного опыта в этой области. Оценка системы менеджмента качества вуза, может производиться по следующим критериям: лидирующая роль руководства; политика и стратегия; менеджмент персонала; ресурсы и партнеры; менеджмент процессов; удовлетворенность потребителей; удовлетворенность персонала; влияние на общество; результаты работы вуза.

На первый взгляд критерии ВВОК неконкретны, но далее каждый из выделенных основных критериев разбит на определенное число подкритериев, которые в свою очередь в некоторых случаях разбиваются на составляющие.

А. П. Егоршин [4, 5] предлагает использовать концептуальную схему таких шести групп критериев качества высшего образования, как:

<sup>1</sup> Степанов Сергей Анатольевич, научный руководитель, кандидат технических наук, доцент, заведующий кафедрой «Менеджмента и систем качества» – [http://www.eltech.ru/kafedrs/fem/fem\\_msc.htm](http://www.eltech.ru/kafedrs/fem/fem_msc.htm)). Председатель правления ИМК, академик Академии проблем качества ([http://www.extech.ru/s\\_e/found/apk/apk.htm](http://www.extech.ru/s_e/found/apk/apk.htm)).

квалификация профессорско-преподавательского состава (ППС); учебно-методическое обеспечение, методы и технологии обучения; материально-техническая база; интеллектуальный потенциал; студенты; выпускники. Эти критерии понятны без дальнейшей расшифровки, детализации и позволяют сформулировать систему качества образования.

Рассмотрев критерии оценки качества высшего образования, представленные в работах современных отечественных ученых, хотелось бы отметить, что задача дальнейшего исследования состоит в их усовершенствовании и формализации. Поэтому при построении математических моделей необходимо глубже понять и оценить проблему, установить связи между критериями качества и другими составляющими и управляющими воздействиями на систему обеспечения качества.

### 6. Заключение

Качество образования на современном этапе выступает главным конкурентным преимуществом учебных заведений. Следует различать термины «качество обучения» и «качество образования». Качество обучения представляет собой совокупность потребительских свойств образовательной услуги, обеспечивающих возможность удовлетворения комплекса потребностей по всестороннему развитию личности обучаемого. Это непосредственный результат учебного процесса, зависящий от уровня квалификации профессорско-преподавательского состава, учебно-методической работы, состояния материально-технической базы, интеллектуального потенциала студентов как объекта образовательного процесса вуза. Качество образования дополнительно включает востребованность выпускников учебного заведения, их служебную карьеру, оценку с точки зрения работодателей. В современной концепции образование рассматривается как непрерывный, гибкий, целенаправленный, демократичный процесс получения знаний на протяжении всей жизни человека.

Содержание нормативных документов Министерства образования и науки и анализ профессиональной литературы в области качества образования показывают многообразие

научных подходов, различную глубину работ критерияльных показателей.

Число данных, используемых для характеристики состояния и деятельности вуза, очень велико. Наиболее обобщенными показателями, характеризующими масштаб вуза, считаются число преподавателей, студентов и аспирантов, стоимость основных фондов и объем образовательных программ. Каждый из перечисленных методов имеет свои недостатки, поэтому для получения объективной оценки качества образования необходимо совмещать методы внешней и внутренней систем оценок качества. Только благодаря совмещению и доработке уже имеющихся методов можно получить объективную, полную, востребованную оценку. Интеграцию этих методов необходимо проводить, ориентируясь на их сильные стороны, а также избегать уже выявленных ошибок. И все же исходя из вышеперечисленных методов мы можем выделить основные критерии, определяющие качество образования. В первую очередь это квалификация профессорско-преподавательского состава (ППС), т.к. преподаватель является ключевым субъектом системы образования. Для получения знаний необходимы хорошо разработанные планы, методы и технологии обучения. Вузовский стандарт обычно включает рабочую программу, базовый учебник, методические рекомендации по изучению дисциплин для преподавателей и студентов, слайды, контрольные задания, формы и способы контроля знаний, рекомендации по курсовому и дипломному проектированию. Все это должно соответствовать требованиям государственного образовательного состава высшего профессионального образования (ГОС ВПО) по направлениям и специальностям подготовки. Качество инфраструктуры вуза во многом станет производным от того, какое внимание учебное заведение уделяет развитию новых информационных и коммуникационных технологий, технологий дистанционного и виртуального обучения. Всё перечисленное возможно лишь в соответствии с развитой материально-технической базой. Также необходимо принимать во внимание субъекты образовательного процесса: студенты и выпускники, их

интеллектуальный потенциал. Студенты являются главным субъектом образовательного процесса, по состоянию которого можно судить о качестве обучения. Для характеристики этого показателя используют такие критерии оценки студентов, как качество довузовской подготовки и профотбор, показатели приема студентов по специальностям, полу и возрасту, численность студентов (общая, по специальностям и в расчете на одного преподавателя), уровень посещаемости занятий и текущая успеваемость,

результаты аттестаций студентов (текущей и итоговой). Большое значение должно придаваться служебной карьере выпускников, реальной оценке профессиональных знаний и умений работодателями. И все же каким бы методом мы ни воспользовались, какое бы количество критериев ни выбрали, в любом случае оценка должна быть своевременной, регулярной, объективной, нести посыл улучшения качества образовательного процесса, предоставлять возможность выбора ориентиров для ОУ.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Бюро ЮНЕСКО в Москве. Режим доступа: <http://www.unesco.ru/rus/index.php>
2. Официальный сайт журнала «Карьера». Режим доступа: <http://www.kariera.orc.ru/>
3. О рейтинге высших учебных заведений: Приказ министра образования Российской Федерации № 631 от 26 февраля 2001 г. Режим доступа: [http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\\_DocumID\\_26336.html](http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_26336.html)
4. Егоршин А. П. Возможные сценарии: о развитии высшего образования в России // Высшее образование в России. 2006. №5.
5. Егоршин А.П. Управление персоналом: Учеб. пособие. 2-е изд. Н. Новгород: НИМБ, 1999.

### РЕЗЮМЕ

В настоящее время проблема оценки эффективности и качества образования стала особенно актуальной. Выбирая то или иное учебное заведение, мы, безусловно, желаем, чтобы оно удовлетворяло нашим запросам. Разработка систем знаний и улучшение качества образования, безусловно, является базой для подготовки качественных специалистов. Однако различные образовательные учреждения, готовящие специалистов одного направления, выпускают их с разным уровнем знаний и навыков. Особенно важно соблюсти баланс между приложенными усилиями и результатом, – получить востребованного, хорошо обученного специалиста. Качество и количество полученных им знаний будет определять рейтинг учебного заведения. В данной работе приводится сравнение различных методов оценки качества образовательных услуг, их достоинства и недостатки, вследствие чего появляется основа для корректировки слабых сторон и развития сильных.

### SUMMARY

The problem of evaluating the efficiency and the quality of education is currently becoming especially topical. As we are choosing educational institutions we certainly wish for them to satisfy our demands. Developing knowledge systems and improving the quality of education are certainly the grounds for preparing qualified experts. However, various educational establishments that train specialists of the same field provide them with different levels of knowledge and skills, therefore the demand for specialists with such knowledge will differ. It is vitally important to maintain the balance between the efforts applied and the result received in order to get a qualified trained specialist who will be in demand. The quality and the quantity of the knowledge received by a graduate will determine the rating of an educational institution. The comparison of various methods of estimating the quality of educational services as well as their advantages and disadvantages is given in this article. Consequently the grounds for adjusting their weaknesses and developing their strengths emerge.