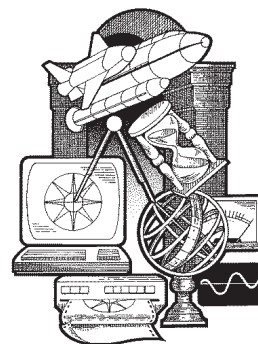


СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ



А.А. НОСОВА

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

В настоящее время, в условиях коммерциализации и глобализации высшего образования, все чаще звучат вопросы о его качестве. Особое значение приобретают вопросы оценки качества образовательной услуги учреждения высшего образования (УВО). Об актуальности проблемы оценки качества услуг свидетельствует значительное количество научных работ, посвященных изучению данной темы. Отдельные аспекты оценки качества услуг, в том числе образовательных, рассматривались в работах А. Парасурамана, Л. Берри, Г. Беквита, Т. Конти, Л. Фишмана, К. Кузьминой, Е. Яковлевой, Т. Пантелеевой и др. Следует отметить, что, несмотря на достаточность публикаций, вопросы комплексной количественной оценки качества образовательной услуги учреждения высшего образования исследованы недостаточно.

Основная сложность заключается в разработке методики оценки качества образовательной услуги, которая бы способствовала ее количественному измерению с последующим совершенствованием слабых позиций. Представляется актуальным формирование системы показателей качества образовательной услуги и определение механизма ее реализации.

Под образовательной услугой понимаем совокупность отношений между субъектами соответствующим образом организованного образовательного процесса, который обладает материально-техническими ресурсами. Исходя из этих соображений и исследования дефиниции «качество», под качеством образовательной услуги будем понимать совокупность характеристик образовательной услуги, проявляющихся в системе отношений между субъектами образовательного процесса.

В настоящее время наиболее известными и часто применяемыми методами оценки качества услуг, в том числе и образовательных, являются группы методов, разработанные на основе моделей, описывающих восприятие потребителем качества предоставляемых услуг.

Первая группа методов оценки качества образовательной услуги основана на субъективной оценке потребителем значимости различных характеристик услуги и включает:

Анастасия Александровна НОСОВА, аспирантка кафедры маркетинга Белорусского государственного экономического университета.

метод парных соотношений (потребителю предлагается сочетание всех возможных пар характеристик услуги для выбора наиболее значимой в каждой паре);

Q-sort (метод основан на формировании групп характеристик образовательной услуги потребителем с учетом их значимости);

Constant sum (заключается в распределении баллов потребителем между заданным числом характеристик образовательной услуги);

метод ранжирования (потребителю предлагается определить ранг характеристики услуги по степени значимости, начиная с самого важного);

составление рейтинга характеристик по степени важности той или иной характеристики образовательной услуги (шкальный метод оценки степени важности характеристик образовательной услуги потребителем);

определение списка наиболее значимых характеристик образовательной услуги (потребителю предлагается назвать наиболее важные для него характеристики образовательной услуги и указать на те из них, которые не соответствуют его ожиданиям).

Отсутствие объективности представленных методик не лишает их популярности, что объясняется простотой анализа получаемых результатов.

Вторая группа методов заключается в аналитически выведенной значимости характеристики услуги на основе изучения взаимосвязи между оценкой услуги потребителем по различным характеристикам и общей оценкой. Существенной особенностью перечисленных методов является объективность получаемой количественной оценки степени удовлетворенности потребителя качеством образовательной услуги, а основным недостатком — трудоемкость интерпретации результатов.

К данной группе прежде всего необходимо отнести следующие методы:

корреляционный анализ (позволяет количественно выразить взаимосвязь между характеристиками образовательной услуги);

регрессионный анализ (метод исследования влияния характеристик образовательной услуги на степень удовлетворенности потребителя ее качеством);

Conjoint-анализ (совместный анализ для определения наилучшей конфигурации характеристик образовательной услуги);

индекс удовлетворенности потребителей (определение количественной оценки, синтезирующей информацию о восприятии учащимся качества образовательной услуги, предоставляемой учебным заведением);

Servqual (метод основан на проведении измерений ожиданий учащегося относительно качества образовательной услуги и восприятия качества фактически потребленной услуги);

Servperf (количественная оценка образовательной услуги с точки зрения удовлетворенности учащегося ее исполнением).

Рассмотренные методы оценки качества образовательной услуги носят качественный характер и обладают низкой репрезентативностью, поскольку основываются только на исследовании удовлетворенности потребителя. Более того, с точки зрения экономической теории, способность услуги удовлетворять потребности потребителя представляет собой полезность. Здесь следует согласиться с А. Гугелевым, который высказывает следующее мнение: «В стандартах из-за несоответствия между прикладным и фундаментальным определением термина «качество» произошла подмена понятий: вместо определения качества продукции дано определение ее полезности. Вместе с тем, приведенные определения не просто вносят путаницу в понимании сущности качества продукции, а таят в себе настоящую логическую бомбу. Формально, согласно логике, из таких определений следует: если качество — это степень соответствия характеристик требованиям, то продукция, которая не соответ-

ствуем нашим требованиям, не обладает качеством. Но в природе нет вещей без качества, без каких-либо свойств и характеристик» [1, 71].

В связи с принятыми в науке определениями качества и полезности соотношение между этими понятиями учеными выражается следующей формулой:

$$\text{Полезность} = \text{Качество} + \text{Удовлетворение потребностей.}$$

Не вызывает сомнения тот факт, что именно государство является гарантом качества образовательных услуг учреждений высшего образования (следует отметить, что данное положение является одним из шести ключевых целей развития Европейского пространства высшего образования, сформулированных в Болонской декларации). Гарантия качества обеспечивается наличием у УВО сертификата об аккредитации, подтверждающего соответствие качества образовательных услуг образовательному стандарту. В Республике Беларусь государственная аккредитация проводится Департаментом контроля качества образования Министерства образования Республики Беларусь по двум направлениям:

- на соответствие заявленному типу (определяет соответствие результатов деятельности учреждений высшего образования определенным критериям и дает ему право на выдачу выпускникам дипломов установленного государственного образца о получении высшего образования);
- аккредитация по специальности (проводится на подтверждение соответствия качества образовательной деятельности и уровня подготовки студентов требованиям образовательного стандарта и предоставляет право учреждению высшего образования на выдачу выпускникам дипломов установленного государственного образца о получении высшего образования по данной специальности).

При аккредитации учреждения высшего образования на соответствие заявленному типу изучаются организационно-правовые основы его деятельности. При аккредитации по специальности рассматриваются следующие аспекты деятельности учреждения высшего образования:

организационно-правовые основы деятельности (наличие специальности в лицензии на образовательную деятельность, наличие и содержание учебно-программной документации по аккредитуемой специальности; выполнение установленных для специальности требований и критериев);

обеспечение учебного процесса (материально-техническая база; количество преподавателей, соответствие преподаваемым дисциплинам образования преподавателей и наличие индивидуальных планов профессорско-преподавательского состава и их содержание; обеспеченность студентов учебной литературой);

организация учебного процесса (работа диспетчерской службы по планированию занятий студентов; анализ качества преподавательского труда по итогам взаимопосещения занятий; планирование, издание учебной литературы и результативность методической работы; обеспечение учебно-методической литературой студентов заочной формы обучения; эффективность контроля за качеством обучения и за состоянием учебного процесса и т. д.);

организация воспитательной и идеологической работы (наличие планов, программ воспитательной и идеологической работы и их содержание; содержание и основные направления воспитательной и идеологической работы, организация студенческого самоуправления; кадровое обеспечение воспитательной и идеологической работы; изучение состояния психологического климата и т. д.).

На основании изучения представленных критериев на предмет их соответствия требованиям образовательных стандартов готовится заключение, которое является основанием для подготовки приказа об утверждении заключения и аккредитации (неаккредитации) учреждения высшего образования на соответствие заявленному типу или специальности. Следующим этапом Министерство образования издает приказ о выдаче учреждению высшего образования сертификата (или сертификатов) об аккредитации.

Рассмотренная процедура государственной аккредитации учреждений высшего образования является весьма сложной и характеризуется высокой интенсивностью внешних процессов оценки качества образовательных услуг. При этом проверяется соответствие образовательной услуги образовательному стандарту, учебно-программной документации образовательных программ учреждения образования, образовательной деятельности требованиям законодательства [2]. Стандарты, разрабатываемые государственными органами, уполномоченными осуществлять контроль за обеспечением качества образования, и использующиеся в процессе оценивания учреждений образования и их образовательных программ, очень важны, но составляют лишь минимум.

Впоследствии, на основании приказа Министерства образования Республики Беларусь от 24 декабря 2008 г. № 1000 «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведении их в соответствие в требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов» в УВО страны широкое распространение получили мероприятия по внедрению внутривузовских систем менеджмента качества. Внедренная система менеджмента качества подвергается сертификационному аудиту — формализованной процедуре комплексной экспертной оценки степени ее соответствия требованиям международного стандарта серии ISO 9001:2000. В данном случае сертификация гарантирует, что система управления качеством учреждения высшего образования способна обеспечить качество деятельности и позволяет получить международное признание качества образовательных услуг. В Республике Беларусь сертификация систем менеджмента качества строится на адаптированных к белорусским условиям международных стандартах СТБ ИСО 9000-2006, что не гарантирует признание сертификатов на мировом уровне [3]. При этом оценка качества образовательных услуг, согласно стандарту учреждения высшего образования, строится на оценке удовлетворенности внешних и внутренних потребителей, т. е. изучается восприятие потребителями услуги степени выполнения их требований путем проведения анкетирования. Потребителями в данном случае могут быть:

- работодатели;
 - выпускники со стажем работы;
 - студенты, слушатели;
 - аспиранты;
 - потребители научной работы;
- профессорско-преподавательский состав, персонал.

В свою очередь учащийся рассматривает качество образовательной услуги как соответствие предполагаемых характеристик услуги фактически полученным, т. е. оценка качества образовательной услуги базируется на личных убеждениях потребителя. И в каждом конкретном случае это будет индивидуальная оценка.

С точки зрения работодателя (бизнес), сложно оценивать качество образовательной услуги конкретного образовательного учреждения. Ведь при приеме на работу и в процессе работы оценивается качество образования служащего (совокупность образовательных услуг: дошкольное учреждение обра-

зования, общеобразовательное учреждение, ссуз, УВО и т. д.), а не качество образовательной услуги конкретного учреждения высшего образования.

Таким образом, проводимая государственная аккредитация и внедренная система менеджмента качества не предполагают количественной оценки качества образовательных услуг, а лишь гарантируют соответствие своей деятельности требованиям стандартов.

Анализ подходов и методов к оценке качества образовательной услуги позволил обобщить имеющийся опыт и предложить методику количественной оценки качества образовательной услуги учреждения высшего образования.

В самой общей форме функцию качества образовательных услуг можно представить в следующем виде:

$$y = y(x_1, x_2, \dots, x_n),$$

где x_1, x_2, x_n — показатели, формирующие качество образовательной услуги. В частности, изменение одного из показателей качества приведет к изменению качества образовательной услуги в целом.

Предлагаем классифицировать базовые показатели качества образовательной услуги учреждения высшего образования на основе определенных критериев, с учетом выявленных характеристик образовательной услуги (см. ниже).

Классификация показателей качества образовательной услуги учреждения высшего образования

<i>Критерий качества</i>	<i>Показатель качества</i>
Качество основных бизнес-процессов	<p>Качество обучения: качество учебного плана, обеспеченность ресурсами для прохождения практики, обеспеченность доступом к мировым образовательным ресурсам, обеспеченность международными студенческими программами, академическая мобильность студентов</p> <p>Качество организации научной деятельности: эффективность НИРС, степень участия студентов в НИР, эффективность НИР, степень участия ППС в НИР, обеспеченность студенческими научными лабораториями</p>
Ресурсное обеспечение предоставления образовательной услуги	<p>Качество учебно-информационного обеспечения: обеспеченность библиотечным фондом, обеспеченность библиотечного фонда собственными учебными изданиями, обеспеченность библиотечного фонда учебными изданиями по специальности, обеспеченность библиотечного фонда собственными учебными изданиями по специальности, обеспеченность электронными образовательными ресурсами</p> <p>Качество учебно-лабораторной базы: обеспеченность компьютерами, обеспеченность аудиторным фондом, обеспеченность специализированными аудиториями, обеспеченность лабораторным оборудованием, обеспеченность спортивной базой</p>
Качество профессорско-преподавательского состава	<p>Опубликованность научных статей, степень индивидуализации обучения, соответствие базового образования ППС профилю подготовки, соответствие научной специальности ППС преподаваемым дисциплинам, наличие у ППС производственного опыта, возрастной состав ППС, наличие педагогического образования, качественный состав ППС, перспективность ППС, академическая мобильность ППС</p>

Определение единичных показателей качества по предложенным критериям в итоге позволит получить обобщающую интегральную количественную оценку качества образовательной услуги, способствующую решению проблемы комплексной количественной оценки качества образовательной услуги учреждения высшего образования, а также выявить преимущества и недостатки деятельности образовательных учреждений в рамках каждого из выделенных направлений проведения оценки качества.

Для практического использования рекомендуется оценивать качество образовательной услуги по показателям в соответствии со спецификой учреждения высшего образования.

Таким образом, количественная оценка качества образовательных услуг учреждения высшего образования должна базироваться на показателях, реально отражающих весь спектр характеристик услуги и всю совокупность отношений, возникающих в процессе ее производства и потребления. Формирование адекватной системы показателей качества и разработка механизма ее реализации влечет за собой получение количественной оценки и стимулирует поиск эффективных средств ее повышения учреждением образования.

Литература

1. Гугелев, А. Система терминов для системы менеджмента качества / А. Гугелев // Стандарты и качество. — 2005. — № 8.
2. Об образовании: Закон Респ. Беларусь, 13 янв. 2011 г., № 243-З / Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 2011. — № 140. — 2/1877.
3. Коровкин, М.В. Система менеджмента качества в вузе / М.В. Коровкин, С.Б. Могильницкий, А.И. Чучалин // Инженерное образование. — 2005. — № 3. — С. 62–73.

*Статья поступила
в редакцию 26.06. 2013 г.*

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР БГЭУ представляет

Экономическая теория: практикум / А.И. Сакович [и др.]; под ред. А.И. Сакович. — Минск: БГЭУ, 2013. — 215 с.

Рассматриваются основные понятия курса экономической теории, приводятся задания на тестирование, задачи для вычисления параметров и показателей функционирования экономики, формулируются вопросы для проверки и самопроверки знаний. Пособие содержит иллюстрированный материал в форме графиков и таблиц, отражающий теоретические положения изучаемых вопросов.

Адресовано студентам, получающим высшее экономическое образование, магистрантам, а также преподавателям.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□.
□□□□□□□□.
□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.