
САМООЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

Щукин Олег Семенович,

доктор экономических наук, профессор кафедры экономики труда и основ управления Воронежского государственного университета; oschukin@yandex.ru

Чупандина Елена Евгеньевна,

доктор фармацевтических наук, профессор, начальник управления качеством Воронежского государственного университета; chupandina@vsu.ru

Катасонова Надежда Владимировна,

магистрант экономического факультета Воронежского государственного университета; bad1103@yandex.ru

Рассмотрены критерии качества образования. Показано развитие моделей самооценки некоммерческих организаций, адаптация Премии правительства РФ для высшей школы. Проведена самооценка Воронежского государственного университета.

Ключевые слова: Модели самооценки некоммерческих организаций, Премия правительства РФ в области качества, самооценка Воронежского государственного университета.

В современном обществе, характеризующемся процессами глобализации, интернационализации, интеграции и диверсификации, роль знаний резко возросла. Это наглядно продемонстрировали американские ученые, подсчитавшие, что 51% ВВП США создает группа, проучившаяся в общей сложности не менее 14,5 лет, хотя она и составляет всего четверть работающего населения страны. Остальные 49% ВВП приходятся на тех, у кого за спиной 10,5 лет (четверть населения) и 12,5 лет (половина населения) суммарного общего и профессионального образования [4].

Высшее профессиональное образование становится основой формирования и укрепления интеллектуального, культурного, социального и научно-технического потенциала страны [5].

Система образования в каждой конкретной стране связана с ее 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, эти отношения и зависимости обоснованно заняли одно из ведущих мест в ряду общественных и государственных приоритетов. Встает вопрос совместимости и сравнимости систем высшего образования.

Эффективность и качество являются ключевыми параметрами, по которым судят об общественно-экономической значимости сферы образования. Эффективность обычно рассматривается как экономическая категория, понятие качества, включающее в себя, наряду с экономическими, социальные, познавательные и культурные аспекты образования, воспринимается как всеобъемлющая интегральная характеристика образовательной деятельности. Если эффективность образования определяется в том числе и количественно – в зависимости от выбранного подхода (внутренняя или внешняя эффективность, стоимостная или статистико-параметрическая) или объекта исследований (учебное заведение или его подразделение, система образования в целом или ее конкретная ступень), то для его качества, до настоящего времени, общепринятого определения не найдено. Это объясняется, во-первых, неоднозначностью самого понятия качества, различные аспекты которого и их взаимозависимости, как правило, не поддаются адекватному формализованному представлению. Во-вторых, тем, что основные общественные группы, которые непосредственно участвуют в образовательном процессе или оценивают и используют его результаты (студенты, преподаватели, руководители образования, работодатели), имеют разные представления о качестве образования и поэтому предъявляют к нему разные требования [9].

Повышение качества образовательных услуг в российской высшей школе требует концептуального усовершенствования образования и профессиональной подготовки специалистов в следующих направлениях: усиление требований к профессиональным качествам субъекта образовательного процесса; продуцирование глубокой профессиональной компетентности и социальной ответственности в процессе подготовки; совершенствование системы качества подготовки на основе концепции всеобщего менеджмента качества (TQM) и модели совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM) [3].

В высшей школе России основными требованиями, предъявляемыми к качеству деятельности образовательных учреждений высшего профессионального образования, являются государственные образовательные стандарты по направлениям и специальностям подготовки специалистов. Содержание основных образовательных программ высшей школы считается одним из ключевых показателей качества образования: только анализ содержательной составляющей подготовки позволяет сделать обоснованное заключение о целостности и преемственности образовательных программ; отсутствии фрагментарности и дробности учебных дисциплин; наличии развитой циклической структуры как основы

построения разнообразных образовательных центров. Содержание обучения дает однозначное представление о сбалансированности образовательной и профессиональной, фундаментальной и практической составляющих; наличии и соотношении федерального и национальных (региональных) компонентов, а также курсов по выбору и разветвленной системы специализаций.

Не менее важным показателем качества образования является и наличие квалифицированного профессорско-преподавательского состава. На федеральном уровне утверждены качественные показатели, характеризующие квалификационную структуру кадрового состава образовательных учреждений высшего профессионального образования различного вида (институт, академия, университет), а в целях повышения эффективности его использования осуществляется формирование корпоративных (межвузовских) образовательных программ, направленных на привлечение наиболее квалифицированной части вузовской профессуры с высоким педагогическим и научным потенциалом, что, несомненно, способствует повышению качества образования. Такой подход предполагает в свою очередь развитие образовательного менеджмента и решение проблем академической мобильности как студентов, так и преподавателей [9].

Наряду с перечисленным, необходимым условием успешной реализации образовательного процесса является также и наличие современной учебно-лабораторной базы, способной обеспечить экспериментальную, методическую и информационную поддержку учебных программ в тесной связи с научными исследованиями.

Очевидно, что удовлетворение приведенных выше требований невозможно без эффективно действующей системы обеспечения качества знаний студентов, профессионального уровня преподавателей и организации учебного процесса. Именно поэтому создание внутривузовской системы управления качеством подготовки специалистов рассматривается как одно из определяющих направлений совершенствования образовательной деятельности.

В каждой стране существуют свои подходы к обеспечению и оценке качества высшего образования. В разных подходах и системах оценки основное внимание уделяется ресурсам, процессам и результатам. Различия касаются того, на что уделяется больше внимания и в какой степени.

Исторически сформировались «английская модель», в основе которой лежит внутренняя самооценка вузовского академического сообщества, и «французская модель», основанная на внешней оценке вуза с точки зрения его ответственности перед обществом и государством.

«Американская модель» аккредитации образовательных учреждений и образовательных программ, очевидно, представляет собой наиболее удачное сочетание идей «английской» и «французской» моделей [2].

Аккредитация — это система контроля качества образования, которая

позволяет учесть интересы всех заинтересованных в развитии образования сторон и сочетает общественную и государственную формы контроля. Основные цели аккредитации состоят в том, чтобы:

- обеспечить прогресс в высшем образовании за счет разработки критериев и принципов оценки эффективности образования;
- стимулировать развитие образовательных учреждений и совершенствование образовательных программ путем непрерывного самообследования и планирования;
- гарантировать обществу, что учебное заведение или конкретная образовательная программа имеют правильно сформулированные цели и условия их достижения;
- обеспечить помощь в становлении и развитии вузов и в реализации образовательных программ.

Высшие учебные заведения создают свои системы гарантий качества образования, основанные на соответствии их учебных программ, материальных ресурсов, научно-методического обеспечения, кадров и структуры управления определенным требованиям, предъявляемым со стороны общества, личности и государства.

В соответствии с концепцией модернизации российского образования и в связи с взятыми Россией 19 сентября 2003 года обязательствами по выполнению Болонской декларации министров образования государств Европы, в нашей стране особое внимание уделяется проблеме качества образования, в частности, проблеме разработки и внедрения вузовских систем менеджмента качества (СМК). Система менеджмента качества вуза - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления политики в области качества с помощью планирования, управления, обеспечения и улучшения качества.

Наличие СМК вуза является одним из обязательных требований при его государственной аттестации и аккредитации. Кроме того, признание соответствия СМК требованиям международных стандартов - создает преимущества для вузов, заинтересованных в привлечении иностранных студентов; гарантирует качество образовательного процесса в глазах существующих и потенциальных потребителей; является основой конкурентного преимущества вуза.

Наличие сертифицированной СМК - гарантия качества образовательного процесса в глазах существующих и потенциальных потребителей. Сертификация СМК вуза дает ряд преимуществ перед другими вузами. Так, у обладателя сертификата системы менеджмента качества серии ИСО 9000 повышается имидж вуза, уровень управления качеством образования, а также шансы на победу в конкурсах, грантах и при заключении договоров и контрактов, повышается доверие со стороны инвестиционных компаний, возможно увеличение притока инвестиций. С получением сертификата соответствия СМК вуз может выйти на мировой уровень, установить

связи с вузами других государств, увеличить число иностранных студентов, а также повысить свою конкурентоспособность.

Наряду с созданием и сертификацией SMK, большую роль начинает играть самооценка деятельности образовательного учреждения по премиальным моделям в области качества. Анализ отечественного и зарубежного опыта (Европейское сообщество, США, Австралия) показывает, что в основе всех существующих премиальных моделей лежит процессно-ориентированный подход, все они имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия системы качества с общей системой менеджмента образовательного учреждения [11].

Наибольшее распространение получили следующие модели самооценки, используемые в образовательных учреждениях:

- модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM);
- модель премии Правительства РФ в области качества;
- модель премии конкурса Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- бельгийско-нидерландская модель (HBO Expert Group);
- модель Центра исследований политики в области высшего образования (CHEPS) университета Твенте (Нидерланды);
- модель Ассоциации университетов Нидерландов (VSNU);
- модель национальной американской премии по качеству «Baldrige National Quality Award» в области образования;
- модель эталонного тестирования для Австралийских университетов и др.

В 1999 г. был проведен серьезный пересмотр модели EFQM, и из ее названия было удалено слово «бизнес» (до 1999 г. модель называлась «EFQM Business Excellence Model»). Это связано, в первую очередь, с тем, что многие некоммерческие организации также увидели в модели EFQM практический инструмент, позволяющий им строить эффективную систему управления на основе постоянной самооценки, сравнения себя с эталоном и результатами лучших организаций, выявления областей для совершенствования и поиска лучших управленческих решений.

Еще одним важным результатом пересмотра модели в 1999 г. стало появление адаптированной версии модели EFQM для некоммерческих организаций «Public and Voluntary Sector Model». На базе модели EFQM для общественного сектора в 2003 г. была представлена версия модели EFQM для высшего образования. Разработка адаптированной модели проводилась на базе университета Шеффилд Халам (Великобритания), который координирует проект EFQM «Качество в сфере высшего образования». В отраслевой версии модели заложен опыт применения модели EFQM в европейских вузах из 20 разных стран.

Наиболее существенная переработка в новой модели по сравнению с базовыми моделями сводилась к следующему [8, 10]:

- 1) несколько переупорядочены подкритерии первых четырех критериев;
- 2) выделены три основные группы процессов вуза:

– процессы системы менеджмента качества, требуемые стандартом ISO 9001:2008;

- основные рабочие процессы вуза;
- вспомогательные рабочие процессы вуза.

Каждая из этих групп конкретизирована с учетом специфики работы вуза, причем предполагается, что оценка уровня совершенства каждого из выделенных процессов производится отдельно, так для критерия 6 «Удовлетворенность потребителей» выделены основные группы потребителей работы вуза:

- студенты и выпускники;
- предприятия-работодатели;
- государственные органы (Министерство образования и науки, органы лицензирования, аттестации, аккредитации и др.);

При формировании критериев группы «Результаты» были использованы следующие принципы:

– подкритерии группы «Результаты» должны отражать два основных момента: используемые механизмы сбора и анализа информации относительно удовлетворенности потребителей, персонала и общества и собственно степень этой удовлетворенности различными аспектами работы вуза (на основании анкетирования и косвенных свидетельств);

– степень удовлетворенности потребителей, персонала и общества должна оцениваться относительно всех аспектов работы вуза, которые определяются критериями, подкритериями и составляющими группы «Результаты» и относятся к рассматриваемой группе потребителей. Это позволяет реализовать для каждого критерия цикл Э. Деминга (PDCA), т.е. процесс постоянного совершенствования деятельности вуза по всем направлениям;

– в процессе построения модели были определены и детализированы конкретные показатели и индикаторы, относительно которых оценивается степень удовлетворенности заинтересованных сторон. Эти показатели и индикаторы могут быть использованы в качестве основы при построении соответствующих анкет.

Модели премии Правительства РФ в области качества полностью основываются на модели EFQM, поэтому для России наиболее приоритетными являются данные модели.

Министерство образования и науки рекомендует вузам в рамках типовой модели СК ВУЗ использовать для проведения самооценки модель конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений

профессионального образования», которая, в свою очередь, основана на модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM). Модель самооценки содержит две группы критериев (табл. 1).

В применении к отрасли профессионального образования первая группа критериев может характеризовать, как образовательные учреждения обеспечивают качество процесса обучения. Вторая группа показывает – что достигнуто, каков уровень качества конечного результата и степень удовлетворенности персонала своей работой.

Таблица 1

Критерии Модели совершенствования деятельности ВУЗа

Критерии группы «Возможности»	Критерии группы «Результаты»
1. Лидирующая роль руководства	6. Удовлетворенность потребителей
2. Политика и стратегия	7. Удовлетворенность персонала
3. Менеджмент персонала	8. Влияние вуза на общество
4. Ресурсы и партнеры	9. Результаты деятельности вуза
5. Менеджмент процессов	

На основе анализа международного и российского опыта создания и функционирования систем качества образования можно сделать следующий вывод: несмотря на существующие проблемы, создание и сертификация систем менеджмента качества в образовательных учреждениях является одной из приоритетных задач, направленной на предоставление потребителям и обществу гарантий качества образования, как в России, так и за рубежом.

В 2003 г. в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» была адаптирована модель EFQM и премии Правительства РФ в области качества для образовательных учреждений высшей школы [7]. Разработанная методика самооценки может применяться:

- при проведении самооценки деятельности учебного заведения по Модели совершенствования деятельности образовательного учреждения с целью постоянного совершенствования внутренних процессов управления и повышения качества научно-образовательного процесса;
- при проведении аттестационной экспертизы и государственной аккредитации образовательного учреждения.

Процедура самооценки образовательного учреждения строится на следующих основных принципах:

- самооценка проводится руководством и компетентными специалистами. При необходимости привлекаются независимые эксперты, которые оценивают готовность образовательного учреждения в соответствии с предложенными критериями и их составляющими;
- специалисты и эксперты подбираются по направлениям деятельности, к которым имеют отношение оцениваемые ими группы показателей;
- на основании рекомендаций по оценке выставляются оценки по каждой составляющей каждого критерия по 10-ти бальной шкале;

– таблицы оценок, выставленных разными экспертами, согласуются в процессе обсуждения на семинаре, и на основе консенсуса вырабатывается общая таблица согласованных оценок составляющих критериев для данного образовательного учреждения;

– полученная согласованная таблица оценок обрабатывается с учетом весовых коэффициентов составляющих и подкритериев;

– могут быть рассчитаны численные оценки интегрального показателя степени совершенства СМК образовательного учреждения в рамках модели с учетом весовых коэффициентов критериев. Эти оценки являются уникальными для каждого образовательного учреждения. Они могут применяться для анализа динамики роста организационной зрелости данного учебного заведения во времени;

– по результатам самооценки может быть подготовлено заключение, содержащее обобщенные данные самооценки образовательного учреждения и конкретные рекомендации по улучшению тех или иных процессов. Эти данные поясняют полученные результаты и могут использоваться в ходе последующей работы по улучшению процессов в образовательном учреждении.

Практическая самооценка деятельности проведена в Воронежском государственном университете (ВГУ). Организаторами самооценки выступили Управление качеством образования ВГУ и кафедра экономики труда и основ управления.

Самооценка деятельности ВГУ проводилась по модели совершенствования деятельности вуза в области менеджмента качества СПбГЭТУ «ЛЭТИ» [1]. Модели СПбГЭТУ «ЛЭТИ» и Министерства образования и науки РФ практически идентичны.

Самооценка ВГУ построена на следующих основных принципах:

– самооценка проводится руководством и компетентными специалистами;

– специалисты и эксперты подбираются по направлениям деятельности, к которым имеют отношение оцениваемые ими группы показателей;

– на основании процедуры оценки выставляются оценки по каждой составляющей каждого критерия по 10-ти бальной шкале;

– таблицы оценок, выставленных разными экспертами, согласовываются в процессе обсуждения на семинаре, и на основе консенсуса вырабатывается общая таблица согласованных оценок составляющих критериев ВГУ;

– полученная согласованная таблица оценок обработана с учетом весовых коэффициентов составляющих и подкритериев.

Результаты самооценки ВГУ за 2009 и 2010 годы отображены в (табл. 2).

Анализ результатов самооценки показал исходное состояние СМК ВГУ. Были определены сильные и слабые стороны, идентифицированы процессы (виды деятельности) ВГУ, нуждающиеся в улучшении и разработан план мероприятий по совершенствованию системы качества.

Таблица 2

Результаты самооценки деятельности ВГУ по критериям модели

Критерии группы «Возможности»			Критерии группы «Результаты»		
	2009 год	2010 год		2009 год	2010 год
1. Лидирующая роль руководства	6,9	7,05	6. Удовлетворенность потребителей	5,29	5,90
2. Политика и стратегия	5,57	6,94	7. Удовлетворенность персонала	4,75	5,28
3. Менеджмент персонала	4,37	5,83	8. Влияние вуза на общество	4,83	4,87
4. Ресурсы и партнеры	5,25	6,33	9. Результаты деятельности вуза	5,88	6,29
5. Менеджмент процессов	5,98	6,91			

По результатам самооценки подготовлено заключение, содержащее обобщенные данные самооценки образовательного учреждения и конкретные рекомендации по улучшению процессов. Эти данные поясняют полученные результаты и могут использоваться в ходе последующей работы по совершенствованию деятельности в вузе.

Международная практика показала, что проведение самооценки на основе премиальной модели в области качества дает следующие преимущества:

- 1) обеспечивается системный подход к управлению качеством;
- 2) предоставляется единый комплекс критериев для проведения объективной оценки;
- 3) появляется возможность сделать согласованные выводы относительно дальнейшего совершенствования работы организации в целом, отдельных ее подразделений и каждого сотрудника;
- 4) выявляются и анализируются процессы, в которые можно внести улучшения;
- 5) определяется характер изменений, произошедших со времени прошлой самооценки;
- 6) предоставляется возможность распространения передового опыта;
- 7) признаются достижения подразделений и отдельных сотрудников;
- 8) создается возможность объективного сравнения с лучшими результатами, достигнутыми как в данной организации, так и в других образовательных учреждениях.

В идеале самооценка и последующее планирование должны быть частью постоянного процесса менеджмента, который предусматривает следующую последовательность действий: самооценка – планирование – реализация намеченных мероприятий (как правило, полный такой цикл должен осуществляться в течение однократного периода подготовки специалистов).

Затем вновь самообследование и планирование [6].

Результаты самооценки ВГУ практически не отличаются от показателей самооценки других вузов РФ, проведенных по той же модели совершенства деятельности. Это говорит о высоком рейтинге ВГУ и достаточной подготовленности экспертов. Результаты самооценки используются в стратегическом планировании, что позволяет сделать вывод о полезности проведения самооценки деятельности вуза на основе Премии правительства РФ в области качества.

Список источников

1. Азарьева, В.В. Самооценка научно-исследовательской деятельности в вузе на базе принципов менеджмента качества [текст] / Известия СПбГЭТУ «ЛЭТИ», серия «Экономика и менеджмент организации», Издательство СПбГЭТУ «ЛЭТИ». – 2005. – С. 62 – 67.

2. Аттестация и аккредитация высших учебных заведений [текст] / под редакцией Ю.С. Абрамова. – М., 1993. – С. 152.

3. Бездудная, А.Г. Методология формирования конкурентных преимуществ образовательных услуг в едином образовательном пространстве [электронный ресурс] / http://dibase.ru/article/22062009_bezdudnayaag

4. Гречко, П. Глобализация: образовательные горизонты [текст] / П. Гречко // Высшее образование в России. – 2005. – №11 – С. 102 – 107.

5. Кордубан, И.Л. Реализация принципов болонского процесса в системе высшего профессионального образования в России [текст] / Материалы XXXVII научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2007 год. Том первый. Естественные и точные науки. Технические и прикладные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2008. – С. 236.

6. Кощий, С.С. Самооценка и ее роль в развитии и совершенствовании менеджмента качества [текст] / С.С. Кощий // Стандарты и качество. – 2002. – № 10. – С. 61– 63.

7. Маслов, Д.В. Европейская модель EFQM в российском университете [текст] / Д.В. Маслов, А. Мазалецкая, К. Сид. // Поволжский вестник качества. – 2006. – № 1. – С. 6 – 9.

8. Модель делового совершенства Европейского фонда управления качеством EFQM [текст] // Европейское качество. Дайджест. – 2004. – № 2. – С. 4 – 10.

9. Сенашенко, В. Болонский процесс и качество образования [электронный ресурс] / URL <http://www.rcenter.spb.ru/bolonsk/articles/senashenko.shtml>

10. Фонд управления качеством EFQM [текст] // Европейское качество. Дайджест. – 2003. – № 4. С. 4 – 8.

11. Щукин, О.С. Измерение деятельности организации в системе менеджмента качества [текст] / О.С. Щукин // Современная экономика: проблемы и решения. – 2010. – № 3. – С. 64 – 78.

SELF-ESTIMATION OF ACTIVITY OF EDUCATIONAL AGENCY OF HIGHER SCHOOL

Schukin Oleg Semenovich,

Dr. Sc. of Economy, Professor of Economic faculty of Voronezh State University; oschukin@yandex.ru

Chupandina Elena Evgenyevna,

Dr. Sc. of Pharmacy, Professor, Head of Education Quality Department of Voronezh State University; chupandina@vsu.ru

Katasonova Nadezhda Vladimirovna,

Candidate for a Master's Degree of Chair of Labour Economy and Basics of Management of Voronezh State University;
bad1103@yandex.ru

Criteria of quality of formation are considered. Development of models of a self-estimation of the noncommercial organizations, adaptation of the Premium of the government of the Russian Federation for the higher school is shown. The self-estimation of the Voronezh state university is lead.

Keywords: Models of a self-estimation of the noncommercial organizations, the Premium of the government of the Russian Federation in the field of quality, a self-estimation of the Voronezh state university.