

УДК 378

СИСТЕМА САМООЦЕНКИ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Е. В. Крысова

Марийский государственный технический университет

Поступила в редакцию 24 февраля 2011 г.

Аннотация: в статье представлен опыт специалистов в области менеджмента качества Республики Словакия по организации оценки качества деятельности высшего учебного заведения и обеспечению качества образования.

Ключевые слова: менеджмент качества, CAF-модель, оценка качества образования.

Abstract: the paper reviews the experience of Slovakian quality management experts in assessing the quality of higher education institutions and in quality assurance.

Key words: quality management, CAF-model, assessment of the quality of education.

В условиях современной действительности, интеграции России в европейское образовательное пространство, вовлечения личности в процессы глобализации приобретает актуальность изучение проблемы качества образования. Являясь многогранной и уже достаточно рассмотренной проблемой в отечественной и зарубежной литературе, изучение качества образования устремляет исследователя к поиску ответа на некоторые вопросы. В их числе и организация практической деятельности по обеспечению качества высшего образования. Представим в данной статье результаты исследования, основной задачей которого являлось изучение теоретических основ и практических мер по обеспечению качества высшего образования (на примере Словакии).

Сегодня основные тенденции развития образования задает Болонский процесс. Берлинское коммюнике, с момента подписания которого в сентябре 2003 г. Россия вошла в Болонский процесс, подчеркивает: «Качество высшего образования лежит в основе построения Европейского пространства высшего образования». Согласно данному документу, должна быть определена ответственность вовлеченных в процесс органов и институтов, необходима внутренняя и внешняя оценка, в том числе с участием студентов, нужно разработать систему аккредитации и сертификации, кроме того, предполагается международное сотрудничество и международное участие в оценке [1]. Анализ работ исследователей, занима-

ющихся проблемами качества образования, позволяет выделить ряд важных особенностей.

Во-первых, чаще всего понятие качества образования выступает не в своей самодостаточности, а в одном из своих определений, тем самым расставляя акценты на категории потребителей, требованиям которых должно удовлетворять качество образования (студент, его семья, работодатель, общество, государство). Определение качества образования в контексте стандартов ISO приближает нас к пониманию качества образования как качеству образовательной услуги. А поиск практических механизмов и методов улучшения качества образования переходит в практическую плоскость разнообразных вариантов воздействия на образовательный процесс.

Во-вторых, наряду с существующими системным и процессным подходами к менеджменту качества в образовательном учреждении существует ряд других, которые не отождествляются с ними, а могут иметь место в практической деятельности. А. Криулина приводит пример интеграции трех подходов: психотехнического, экзистенциального – затрагивающего основные сферы жизнедеятельности человека, и ресурсного, который помогает открыть новые качества и развить индивидуальные способности. Данные подходы направлены на достижение качества образовательного процесса посредством преобразования личности учащегося [2]. R. Varnett выделяет три основных подхода: объективистский – возможность объективных измерений и сравнимость результатов оценки качества различных курсов, учреждений и т.п. Сущ-

ность второго – релятивистского – подхода может быть лучше отражена не в том, что он утверждает, а в том, что в нем отрицается. Основная идея этого подхода состоит в отсутствии абсолютных критериев, при использовании которых можно было бы оценить любые действия. Практические реализации релятивистского подхода связаны с оценением «соответствия цели». Третье направление – концепция развития. Слово «развитие» является ключевым словом в данном подходе. Если релятивистский и объективистский подходы относятся к уровню внешней оценки качества образовательного процесса, то третий в противовес им – к уровню внутренней оценки деятельности высшего учебного заведения (преподавательский состав и студенты, обучающиеся в данном институте или университете). Это, однако, не означает, что третья концепция исключает внешнюю оценку качества [3]. Как видим, в основе выделения этих подходов лежит оценочный дискурс. Чешская исследовательница Ивета Беднарикова приходит к выводу, что в основе подхода к качеству образования лежат компетентность и профессионализм преподавателя [4]. Г. Н. Мотова и Е. Н. Геворкян в научной статье «Болонский процесс и сотрудничество в области обеспечения качества образования: опыт Российской Федерации» заключают, что в большинстве европейских стран в настоящее время сложились системы оценки качества образования [1].

Таким образом, одним из элементов обеспечения качества высшего образования является оценка качества. Более того, за оценкой признается действенность, поскольку выявляются слабые моменты и происходит поиск «путей улучшения» качества образования.

В октябре 2010 г. в Республике Словакия было проведено экспертное интервью специалиста в области менеджмента качества, в результате которого были получены данные, позволяющие представить опыт Республики Словакия в области обеспечения качества высшего образования.

На сегодняшний день в Словакии насчитывается 22 государственных университета и 10 частных вузов. В течение последних пяти лет Министерство образования Республики Словакия инициирует внедрение модели CAF в деятельность образовательных учреждений. CAF-модель (Common Assessment Framework) – это модель оценки организации, принадлежащей к государственной или общественной сфере. Разработка данной модели была продиктована необходимостью соответствия модели (а главное критериев для оценки) особенностям организаций данной сферы.

Ежегодно в ноябре происходит чествование победителей Национальной премии в области качества в Словацкой Республике (National Quality Award of the Slovak Republic) в трех категориях: производители продукции, производители услуг, организации общественного сектора. Высшие учебные заведения страны относятся к третьей категории участников. Мероприятие проводится под эгидой Агентства Словакии по стандартизации, метрологии и испытаниям (Slovak office of standards, metrology and testing). Участники проходят сложный путь от разработки и внедрения модели оценки качества в организации до экспертных заключений внешней оценки, в результате которого набирают определенную сумму баллов, позволяющую им либо стать финалистами, либо остаться просто в числе участников. Награждение происходит в торжественной обстановке, и дипломы финалистам вручает Президент Республики Словакия. Первым факультетом, удостоенным подобного признания, является Материалотехнологический факультет Словацкого технического университета (г. Трнава). Анализ статистики показывает, что количество участников (организаций общественной сферы, разработавших и внедривших модель CAF или EFQM) растет с каждым годом. Так, в 2009 г. число организаций равнялось 8, а в 2010 – увеличилось на 10.

В последние годы наблюдается активизация развития менеджмента качества в системе высшего образования Словакии. Так, три вуза имеют сертификат ИСО 9001:2008, в их числе экономический факультет Университета Матей Белла (г. Банска Быстрица), Технический университет в Кошице, три факультета Жилинского университета. Первые два университета внедрили модель EFQM. Только два частных вуза сертифицированы в соответствии с ИСО 9001:2008. Вторая группа – это университеты, внедрившие модель CAF и ставшие дипломантами Национальной премии в области качества либо просто участниками. В эту группу входит Материалотехнологический факультет Словацкого технического университета (г. Трнава) – дипломант 2008 г., Жилинский университет, Трнавский университет, Экономический университет в Кошице. Третья группа представлена университетами, которые разрабатывали модель CAF, проводили оценку в рамках проекта по линии Министерства образования Республики Словакия. Однако следует отметить, что три года назад Министерством образования Республики Словакия был реализован проект: проведены специальные курсы по обучению персонала и его подготовке к внедрению CAF-модели. В проекте приняло участие 20 вузов республики.

После знакомства со статистикой возникает закономерный вопрос: «Почему большинство высших учебных заведений вместе с Министерством образования заинтересовано в практическом претворении в жизнь модели CAF»? Ответ последовал в ходе интервью: «...в отличие от ИСО, модель CAF представляет такие результаты, на основе которых становится видно, что следует предпринять для улучшения качества деятельности организации, качества образовательного процесса, CAF дает подробный ответ на вопрос о том, как спланировать дальнейшую деятельность. Она выявляет сильные и слабые моменты, помогает найти варианты, как можно исправить и улучшить деятельность. ИСО провозглашает требования, позволяет определить, выполняется данное требование или нет, но не дает ответа на вопрос, каким способом можно выполнять деятельность, направленную на улучшение качества...».

Обсуждение проблематики, сформулированной в выражении «оценка и обеспечение качества образования в высшем учебном заведении», позволило не только ознакомиться с актуальными статистическими данными, но и «из первых уст» узнать о практической разработке и внедрении модели CAF в высшее учебное заведение.

Как инструмент Всеобщего менеджмента качества (TQM) CAF-модель представляет: ориентацию на результат; фокус на потребителя; процессный подход к менеджменту; вовлеченность персонала; лидерство и постоянство целей; постоянное улучшение и инновации; корпоративную социальную ответственность [5].

На первом этапе разработки данной модели группа специалистов из числа работников вуза (так называемая CAF-team) получает руководство, в соответствии с которым будет проводиться самооценка. В руководстве представлены 9 критериев, по которым проводится самооценка. За разработку и описание одного конкретного критерия назначается ответственный человек – гарант, который полностью исследует данный компонент деятельности вуза. К числу 9 критериев относятся: 1) лидерство, 2) стратегия и планирование, 3) персонал, 4) партнерство и ресурсы, 5) процесс, 6) результаты, ориентированные на потребителя, 7) результаты, направленные на персонал, 8) результаты, направленные на общественность, 9) ключевые результаты. Критерии с 1 по 5 отражают то, что необходимо выполнить вузу, а с 6 по 9 представляют результаты деятельности. Каждый критерий имеет субкритерии и в обязательном порядке должен подтверждаться конкретным примером. В целом, в итоге такой самооценки может приводиться более 200 примеров в письмен-

ной форме. В результате вся информация оформляется в виде документа, который содержит название каждого критерия, его характеристику, и в соответствии с субкритериями, подробное описание того, что выполнено, что не сделано и в каком объеме. Обязательно прописываются сильные и слабые стороны по каждому критерию. После составляется таблица с цифровыми значениями, позволяющая проследить финансовую составляющую результативности и эффективность.

Следующим этапом является самооценка по сводной таблице-сетке RADAR. Таблица структурирована таким образом, что позволяет проставить баллы по конкретным категориям в количественном выражении. Оценивается полнота выполнения требования в каждой категории. Максимум, который удается набрать вузам Словакии, это 50–60 баллов.

После этого документально оформленная самооценка отправляется в Агентство Словакии по стандартизации, метрологии и испытаниям. К работе приступают 10 независимых экспертов, они изучают полученные документы, формулируют свой «взгляд со стороны» на самооценку образовательного учреждения и выдают экспертное заключение с проставлением баллов. Однако получение сертификата, свидетельствующего о внедрении CAF-модели, планируется только с 2011 г. Оценка проводится ежегодно. Следует обратить внимание на слова эксперта-респондента: «...экспертом, проводящим оценку и дающим обратную связь образовательной организации, может стать только специалист с опытом работы в области менеджмента качества, после обучения на специальных курсах, которые проводились сотрудниками Европейской организации по качеству (European Organization for Quality) из Брюсселя. Более того, представители Агентства Словакии по стандартизации, метрологии и испытаниям выезжают в Брюссель для обучения и получения новой информации, после чего распространяют полученные знания среди специалистов Словакии. Также в 2005 г. проводилось обучение экспертов для CAF на специальных курсах в г. Маастрихт (Нидерланды)...». Данные слова свидетельствуют о серьезной теоретической подготовке специалистов на пути практической реализации оценки и обеспечения качества образования.

В заключение отметим, что не менее выражено проблема перехода от теории к практике, поиска механизмов, методов обеспечения качества высшего образования звучит в статьях отечественных авторов и исследователей. Однако изучение опыта зарубежных европейских стран позволяет осознать перспективы в организации

практической деятельности, проанализировать накопленный опыт. Более того, способность тонко чувствовать изменения и тенденции современности позволяет ученым и практикам давать своевременные ответы на «вызовы», рождающиеся в мировой системе образования.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Геворкян Е. Н.* Болонский процесс и сотрудничество в области обеспечения качества образования : опыт Российской Федерации / Е. Н. Геворкян, Г. Н. Мотова // Вопросы образования. – 2004. – № 4. – С. 150–165.

Марийский государственный технический университет

*Крысова Е. В., аспирантка
E-mail: lenakr86@mail.ru*

2. *Криулина А.* Интегративный подход к обеспечению качества образовательного процесса / А. Криулина // Международный журнал экспериментального образования. – 2010. – № 7. – С. 100–102.

3. Подходы к определению качества. – Режим доступа: http://pssw.vspu.ru/other/science/publications/klicheva_merkulova/chaper1_quality.htm

4. *Bednarikova I.* Professionalism and academic teaching quality / I. Bednarikova // Technologia vzdělávání. – 2009. – № 9. – P. 11–16.

5. *Paulova I.* Chosen methods of system approach in quality management and TQM efficiency and effectivity evaluation / I. Paulova. – Germany, 2009. – P. 32–35.

Mari State Technical University

*Krysova E. V., PhD, Post-graduate Student
E-mail: lenakr86@mail.ru*