



УДК 378.14

Е.И. БАБЕНКО, к.экон.н., доцент, зав. кафедрой стратегического менеджмента

НИУ «Государственный университет – Высшая школа экономики»,
г. Пермь, ул. Студенческая, 38.
Электронный адрес: bkatei@rambler.ru

Е.П. КУДРЯВЦЕВА, преподаватель кафедры стратегического менеджмента

НИУ «Государственный университет – Высшая школа экономики»,
г. Пермь, ул. Студенческая, 38.
Электронный адрес: new-president@mail.ru

СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ МАГИСТРАТУРЫ

В статье рассматривается система показателей качества образовательного процесса, предлагаемая, согласно Болонскому соглашению, российским вузам для организации магистратуры. Указанная система базируется на совокупности детерминант, входящих в понятие «качество образования», и критериев, предъявляемых к современным моделям управления качеством образования в рамках двухуровневой системы. Авторы проработали данную систему на практике и доказывают ее состоятельность для процесса управления качеством образования при введении двухуровневой системы в российских вузах.

Ключевые слова: магистратура; качество образования; управление качеством образования; показатели качества образования

Магистратура является достаточно новым звеном образовательного процесса в российских вузах. Обучение в магистратуре подразумевает высокие требования, соответствующие постулатам Болонского соглашения, к подготовке магистров, наличие высококвалифицированного профессорско-преподавательского состава (ППС), обеспечивающего образовательный процесс, а также актуальных программ обучения с использованием инновационных образовательных тех-

нологий, созданных на основе аналогов ведущих вузов мира. Соответственно у российских вузов возникает необходимость проводить систематический анализ уровня достигнутого качества образовательного процесса магистратуры на сравнительной основе, как внутри вуза между действующими магистерскими программами, так и на региональном и российском уровнях, с использованием универсального набора инструментов.

Существующая необходимость определила цель исследования, которая заключается в формировании системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза, возможной к применению всеми российскими вузами и соответствующей требованиям Болонского соглашения.

Достижение поставленной цели предполагает решение комплекса взаимосвязанных задач:

- формирование совокупности детерминант понятия «качество образования» на основе компаративного анализа существующих научных подходов к его определению;
- сравнительный анализ существующих моделей управления качеством образования с последующим установлением критериев для анализа достигнутого уровня качества образовательного процесса;
- определение ключевых компонентов системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза;
- исследование образовательного процесса магистратуры конкретного вуза на основе предложенной системы показателей.

Постановка проблемы

В связи с глобализацией сферы образования наиболее актуальной темой на сегодняшний день является создание единых стандартов качества, а также универсальных систем управления качеством в высших учебных заведениях, которые бы позволяли получать сравнимые результаты образовательного процесса. При этом отправной точкой создания универсальной системы управления качеством в учебном заведении является достижение единого понимания того, что в действительности является «качеством образования» с точки зрения новой двухуровневой системы. Особенно это касается магистратуры - нового образовательного института высшей школы, чья роль и значимость в системе российского высшего образования пока не достаточно ясны.

В последнее время все сильнее стала ощущаться потребность в совершенствовании основных процессов, осуществляемых в вузах, особенно на втором уровне высшего образования. С целью разрешения существующих проблем университеты находятся в поисках актуальных моделей управления новым образовательным процессом.

В целом оценка качества образования сегодня сводится к анализу стандартных показателей деятельности вуза, отражающих количественные характеристики образовательного процесса при отсутствии его качественного содержания. Таким образом, возникает необходимость в разработке системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза как основы соответствия достигнутых результатов плановым значениям основных составляющих управления магистратурой вуза. Следовательно, рассмотрение основных требований к данным показателям и установление соответствия им образовательного процесса магистратуры вуза позволит определить существующие проблемы в обеспечении качества его функционирования, разработать пути их решения с дальнейшими усовершенствованиями стратегии и направлений развития магистратуры вуза в целом.

Анализ существующих подходов к управлению качеством образовательного процесса магистратуры вуза

В зависимости от интерпретации понятия «качество образования» вузом определяется подход к управлению качеством в рамках его деятельности. Следовательно, применение различных подходов к управлению качеством предполагает использование соответствующих индикаторов результатов образовательного процесса, что препятствует созданию единой сравнительной базы для оценки достигнутого уровня качества введенных магистерских программ в российских вузах [5].

Обоснование необходимости существования единого критериального базиса в российских вузах применительно к качеству их образовательного процесса магистратуры привело к поиску наиболее исчерпывающего и унифицированного подхода к определению понятия «качество образования».

Компаративный анализ существующих подходов к определению понятия «качество образования» позволил сформировать совокупность детерминант, составляющих основу данной дефиниции:

- 1) качество как соответствие требуемым стандартам;
- 2) качество как «последовательность» всех процессов, которые протекают по установленным стандартам и в результате приводят к нулевому уровню дефектов и ошибок;
- 3) качество как удовлетворенность потребителей, которое заключается в соответствии требованиям потребителей, удовлетворении их нужд и ожиданий [4]. Недостатком является акцентирование внимания на единственной группе стейкхолдеров (студентов), тогда как в сфере образования выделяется широкий круг заинтересованных сторон;
- 4) качество как разумное сочетание цены и полученного результата (знаний) [8]. Сложность в данном случае заключается в самом процессе сопоставления цены за образование и полученных при обучении знаний, ввиду отсутствия четких критериев данного сочетания;
- 5) качество как результат тщательного управления трансформационным процессом. Обучение в данном случае подразумевает длительный процесс трансформации, характеризующийся властью и влиянием потребителя.

Рассмотренные детерминанты понятия «качество образования» не являются взаимоисключающими, поскольку образовательный процесс, как и производственный процесс коммерческой организации, является трансформационным процессом, который осуществляется под воздействием взаимосвязанных и взаимодействующих компонент внешней и внутренней среды. Таким образом, трансформация является основополагающей концепцией и каждая из детерминант может включаться в трансформационный процесс, а не существовать по отдельности.

Сформированная совокупность детерминант понятия «качество образования» содержит в себе все грани процессов его создания, обеспечения, поддержания, укрепления и соответствия. В то время как в работе Ф.А. Козловски основной акцент сделан на отличительных особенностях между «конечными продуктами» производственной и академической организаций, что является трансформацией качества образовательного процесса в контроль качества его

конечного продукта [6]. Односторонность подхода к управлению качеством образовательного процесса также продемонстрирована исследователями Г. Бонвиллиан и Т. Деннис [3]. В своих трудах данные авторы уделяют основное внимание таким компонентам качества образования, как опыт студента, политическая окружающая среда и рыночные силы, что свидетельствует об учете лишь факторов внешнего окружения образовательного процесса при осуществлении процесса планирования контрольных показателей его качества.

Н.А.Дж. Лагервейж и Дж.С. Воогт исследуют изменения общественных ценностей и настаивают на необходимости постоянного пересмотра содержания понятия «качество образования» с учетом данных изменений в различные периоды времени с целью соответствия социальным интерпретациям образовательных нужд, моральным и финансовым обязательствам вузов по их удовлетворению [7]. Предложенная авторами концепция соответствует современным тенденциям предоставления образовательных услуг и полностью отражает стремление российских вузов соответствовать общепринятым стандартам организации образовательного процесса.

Сформированная совокупность детерминант понятия «качество образования» и анализ подходов к его определению позволили осуществить выбор в качестве рабочей дефиниции следующую: «Качество образования – это качественное состояние всех компонентов системы (элементов “входа”, элементов “выхода” и процессов), которое способно полностью удовлетворять интересы и требования всех групп заинтересованных сторон в результатах образовательного процесса вуза». Данное определение заложено в основу проведения исследования результатов применения известных моделей управления качеством образовательного процесса вуза (табл. 1).

Согласно полученным результатам компаративного анализа (табл. 1) модель профессионального портрета студента и модель эталонного тестирования, применяемая в австралийских университетах, наиболее полно отражают специфику современной двухуровневой системы образования. В соответствии с этим основные элементы данных моделей, совокупность детерминант качества образовательного процесса и основные составляющие его понятия стали базисом формирования единой системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза.

Также стоит заметить, что требования Болонского процесса являются обязательным условием существования системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза в связи с тем, что данное соглашение является основным документом при построении двухуровневой системы высшего образования.

Формирование системы управления качеством образовательного процесса магистратуры предполагает наличие системы показателей качества ее образовательного процесса. Данная система показателей является неотъемлемой составляющей управления магистерской программой с целью повышения качества обучения ее выпускников. Достижение данного результата возможно за счет взаимоувязывания задач и ресурсов, необходимых для достижения стратегических целей магистратуры вуза. В данном случае происходит совершенствование каждого элемента системы высшего профессионального

Таблица 1

Сравнительный анализ моделей управления качеством образования

Модель управления качеством образовательного процесса вуза	Базис модели	Цель	Объект управления качеством	Преимущества	Недостатки
1. Конкурс МО РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов»	На основе модели EFQM	Проведение самооценки для сопоставления деятельности вуза по обеспечению качества подготовки специалистов с идеальной моделью работы [5]	Качество процесса обучения	1. Простота и ясность модели; 2. Использование зарубежного опыта (европейского)	Не содержится в явном виде ряд критериев и требований, которые позволяют адекватно оценить наличие и степень совершенства существующей системы управления качеством подготовки специалистов, а также ориентирована на одноуровневую систему высшего образования.

Модель управления качеством образовательного процесса вуза	Базис модели	Цель	Объект управления качеством	Преимущества	Недостатки
2. Бельгийско-нидерландская модель (HBO Expert Group)	На основе модели EFQM	Улучшение образовательного процесса, стимулирование к применению принципов TQM	Качество образовательного процесса	Возможность применения на всех уровнях образовательного учреждения (факультет, кафедра)	Не содержат в явном виде ряд критериев и требований, которые позволяют адекватно оценить наличие и степень совершенства существующей системы управления качеством образовательного процесса
3. Модель Ассоциации университетов Нидерландов (VSNU)	На основе модели EFQM	Обеспечение и оценка качества основных процессов вуза	Качество трех основных процессов: образовательная деятельность, научные исследования, услуги, предлагаемые для общества	1. Возможность применения на всех уровнях образовательного учреждения; 2. Для каждого из основных процессов вуза строится своя модель управления качеством	
4. Модель эталонного тестирования для австралийских университетов	Идентификация наиболее важных аспектов и процессов деятельности современного университета в изменяющемся обществе; сравнение с «лучшими практиками»	Проведение самооценки и независимой оценки деятельности и результатов вуза	Качество образовательных процессов и качество конечного продукта	1. Возможность применения на всех уровнях образовательного учреждения 2. Определение как качественных, так и количественных показателей для подкритериев	Сложность и длительность проведения (включает 67 тестов)

Окончание таблицы 1

Модель управления качеством образовательного процесса вуза	Базис модели	Цель	Объект управления качеством	Преимущества	Недостатки
5. Модель профессионального портрета студента [2]	Основана на принципе ориентации на потребителя	Определение текущего портрета студента (бакалавра, магистра) для управления качеством подготовки выпускников	Качество подготовки бакалавров и магистров	1. Ориентация на респондентов 2. Методика является гибкой, при разработке можно учесть специфику конкретного вуза	Сложность проведения оценки, необходимые механизмы контроля
6. Модель Центра исследований политики в области высшего образования (CHEPS) университета Твенте (Нидерланды)	Модель коррелирована с показателями государственной аккредитации (разработана при сотрудничестве с Научно-информационным центром государственной аккредитации РФ)	Проведение самообследования	Различные аспекты деятельности учебного учреждения	1. По итогам исследования составляются отчеты с сравнимыми данными 2. Расширяет перечень показателей государственной аккредитации	Сложность адаптации модели к различным структурным единицам вуза

образования второго уровня: удовлетворенность потребителей, повышение квалификации ППС, создание новых учебных магистерских программ, следствием которых будет являться повышение уровня качества образования в магистратуре вуза.

Формирование системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза

Система показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза (табл. 2) основана на четырех компонентах:

1. Финансы – все виды деятельности, от осуществления которых вуз может получать денежные средства и использовать их с целью последующих вложений и собственного развития.

2. Потребители – измеряется уровень удовлетворенности всех заинтересованных сторон результатами образовательного процесса вуза.

3. Внутренние процессы – затрагивают непосредственную деятельность вуза, направленную на создание продукта (студент, обладающий знаниями, соответствующими предъявляемым к ним требованиям).

4. Обучение и инновации - оцениваются восприятие и внедрение инноваций в образовательный процесс вуза с целью повышения качества его результатов и готовность вуза к необходимым изменениям.

Таблица 2

Система показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза

Потребители		
<u>Задачи</u>	<u>Показатели</u>	<u>Ответственные</u>
Удовлетворенность потребителей	Методика SERVQUAL, опросы студентов, работодателей с использованием шкалы измерения	Отдел внутреннего аудита качества
Привлечение студентов в магистратуру	Конкурс: человек на место; Количество поданных заявлений; Конкурс на места с оплатой обучения	Приемная комиссия
Привлечение иностранных студентов	Доля иностранных студентов в общем количестве студентов, обучающихся в магистратуре	Декан факультета, к которому относится направление магистратуры
Поддержание количества студентов магистратуры на постоянном уровне	Количество выбывших по различным причинам в процентном соотношении от всех студентов, обучающихся в магистратуре	Декан факультета, к которому относится направление магистратуры

Повышение качества образования выпускников как конечного продукта	Модель профессионального портрета студента	Руководитель магистратуры
Повышение узнаваемости вуза на международном уровне	Количество иностранных студентов	Руководителями магистерских программ
Процесс обучения		
<u>Задачи</u>	<u>Показатели</u>	<u>Ответственные</u>
Повышение качества процесса обучения	Измерение уровня удовлетворенности потребителей	Отдел внутреннего аудита качества
Открытие новых магистерских программ	Количество открытых магистерских программ	Руководство вуза
Позиционирование магистратуры	Количество жалоб на отсутствие практического или научного характера обучения	Отдел внутреннего аудита качества вуза
Рост и развитие		
<u>Задачи</u>	<u>Показатели</u>	<u>Ответственные</u>
Повышение квалификации ППС	Количество преподавателей с ученой степенью и званием по отношению к общему числу ППС, обеспечивающему образовательный процесс магистратуры Количество сертификатов, свидетельствующих о прохождении стажировки в ведущих университетах мира по направлению магистратуры	Руководитель магистратуры
Создание учебных программ магистратуры	Процент соответствия магистерских программ вуза соответствующим программам ведущих университетов мира; внешняя экспертная оценка; применение инструментов бенчмаркинга	Руководитель магистратуры
Сотрудничество с научным сообществом	Количество студентов магистратуры, участвующих в научных семинарах; публикация научных исследований; объем прочитанных лекций приглашенных научных деятелей (в акад. ч)	Руководитель магистратуры

Сотрудничество с бизнесом	Количество студентов магистратуры, участвующих в проектах, инициируемых бизнесом в процессе обучения; объем прочитанных лекций приглашенных бизнес-деятелей (в акад. ч)	Руководитель магистратуры
Международные отношения		
<u>Задачи</u>	<u>Показатели</u>	<u>Ответственные</u>
Партнерство с зарубежными вузами (магистратурами)	Количество совместных семинаров, дискуссионных мероприятий; количество иностранных студентов; количество совместных магистерских программ; количество акад. часов лекций, прочитанных преподавателями университета-партнера	Руководство вуза совместно с руководителями магистерских программ
Участие в международных конференциях и семинарах	Количество участий; количество публикаций	Руководитель магистратуры
Сотрудничество с научным сообществом и бизнесом за рубежом	Количество студентов магистратуры, участвующих в зарубежных научных семинарах и практических проектах; публикация научных исследований в зарубежных изданиях; объем прочитанных лекций приглашенных научных и бизнес-деятелей (в акад. ч)	Руководство вуза совместно с руководителями магистерских программ
Повышение уровня соответствия требованиям Болонского процесса	Введение ECTS, приложения к диплому, внутривузовской системы обеспечения качества образовательного процесса	Руководство вуза
Финансы		
<u>Задачи</u>	<u>Показатели</u>	<u>Ответственные</u>
Увеличить доход от обучения иностранных студентов	Доход	Планово-финансовый отдел
Увеличить и стабилизировать доход от коммерческих студентов	Доход и динамика его изменения за время обучения	Планово-финансовый отдел

В представленной таблице отражена основная операционная деятельность вуза, осуществляемая в рамках достижения стратегических целей, измеряемая соответствующими количественными и качественными показателями

с назначением ответственных лиц. Необходимо отметить, что для полноты системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза не хватает целевых планируемых значений, которые устанавливаются индивидуально руководством вуза с учетом специфики направлений магистерских программ. Целевые значения должны устанавливаться высшим руководством вуза с учетом внутренних возможностей высшего образовательного учреждения.

Выводы и результаты исследования

Апробация разработанной системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза происходила на базе деятельности, осуществляемой российским вузом.

Программа исследования

Цель исследования – идентифицировать основные проблемы, препятствующие качественной организации образовательного процесса магистратуры вуза.

Задачи исследования:

1. Сбор информации по степени удовлетворенности студентов качеством обучения в магистратуре.
2. Анализ собранной информации и установление наиболее важных проблем в области качества образовательного процесса вуза.
3. Выявление причин возникающих проблем.

Объект исследования – образовательный процесс магистратуры вуза.

Предмет исследования – взаимосвязь ресурсов и видов деятельности, необходимая для обеспечения образовательного процесса магистратуры вуза, соответствующей интересам всех заинтересованных сторон.

Генеральная совокупность – 122 студента первого и второго курсов магистратуры.

Выборочная совокупность – 25 студентов (около 20% генеральной совокупности), обучающихся по разным магистерским программам в вузе.

Методы исследования – дистанционный, неструктурированный опрос, детальный анализ внутренней документации вуза.

Результаты исследования

В ходе исследования выявлено: 12% респондентов полностью удовлетворены качеством обучения в магистратуре; 88% респондентов, считают, что процесс обучения находится на весьма низком уровне.

К положительным моментам обучения в магистратуре были отнесены следующие: высокое качество учебных программ, вечернее время обучения, широкий доступ к ресурсам библиотеки и медиатеки, взаимопонимание между студентами и преподавателями.

В процессе идентификации проблем было выяснено следующее:

Во-первых, 63% респондентов отмечают, что обучение построено так, чтобы «полностью окунуть их в науку», чего многие из магистров не хотят. Действительным их желанием является получение большего объема практических навыков, которые бы могли быть применены на рабочем месте. Полученный результат подтверждает несоответствие представлений студентов о предназначении магистратуры. Внимания заслуживает тот факт, что западная магистерская

система имеет двойственную направленность (академическую и прикладную). Следовательно, при поступлении в прикладную магистратуру студенты решают кейсы по реальным проблемам, встречаются с представителями бизнеса или госструктур. В отличие от них студенты академической направленности уделяют внимание научно-исследовательской деятельности, написанию академических работ по профильной тематике. По окончании данной магистратуры выпускники чаще всего идут в систему образования или в фундаментальную науку [1].

Таким образом, вуз при привлечении студентов к обучению должен четко акцентировать их внимание на направленность магистратуры.

Во-вторых, анализируемый образовательный процесс магистратуры вуза не в полной мере интегрирован в систему европейского образования в смысле соответствия требованиям Болонского соглашения.

Степень соответствия вуза требованиям Болонского соглашения

Требований Болонского соглашения	Степень соответствия вуза
1. Введение двухуровневой системы образования	Полное соответствие
2. Введение кредитно-трансфертной системы ECTS	Не соответствует, но созданы условия для введения
3. Адаптация приложения к диплому к европейскому образцу (Diploma Supplement)	Не соответствует
4. Разработка системы управления качеством с сопоставимыми критериями и методологией	Не соответствует
5. Внедрение внутривузовских систем контроля качества образования и привлечение к внешней оценке деятельности вузов студентов и работодателей	Частично соответствует
6. Академическая мобильность студентов и преподавателей	Не соответствует
7. Автономность вуза	Частично соответствует

В-третьих, проведенное исследование позволило заключить, что студенты и преподаватели магистратуры вуза не принимают участия в международных мероприятиях, таких как совместные научные семинары, конференции, симпозиумы, стажировки, практические проекты и др. Также в учебном процессе магистратуры вуза не принимают участия преподаватели зарубежных вузов. Сложившаяся ситуация обусловлена отсутствием партнерских отношений между вузом и международным научным сообществом, а также бизнесом за рубежом, ввиду начального этапа развития научных направлений магистратуры вуза.

Более того, у преподавателей и студентов отсутствуют публикации в научных зарубежных изданиях, в связи с существующими языковыми барьерами и отсутствия навыков структурирования информации в соответствии с требованиями зарубежных издательств к написанию научных статей.

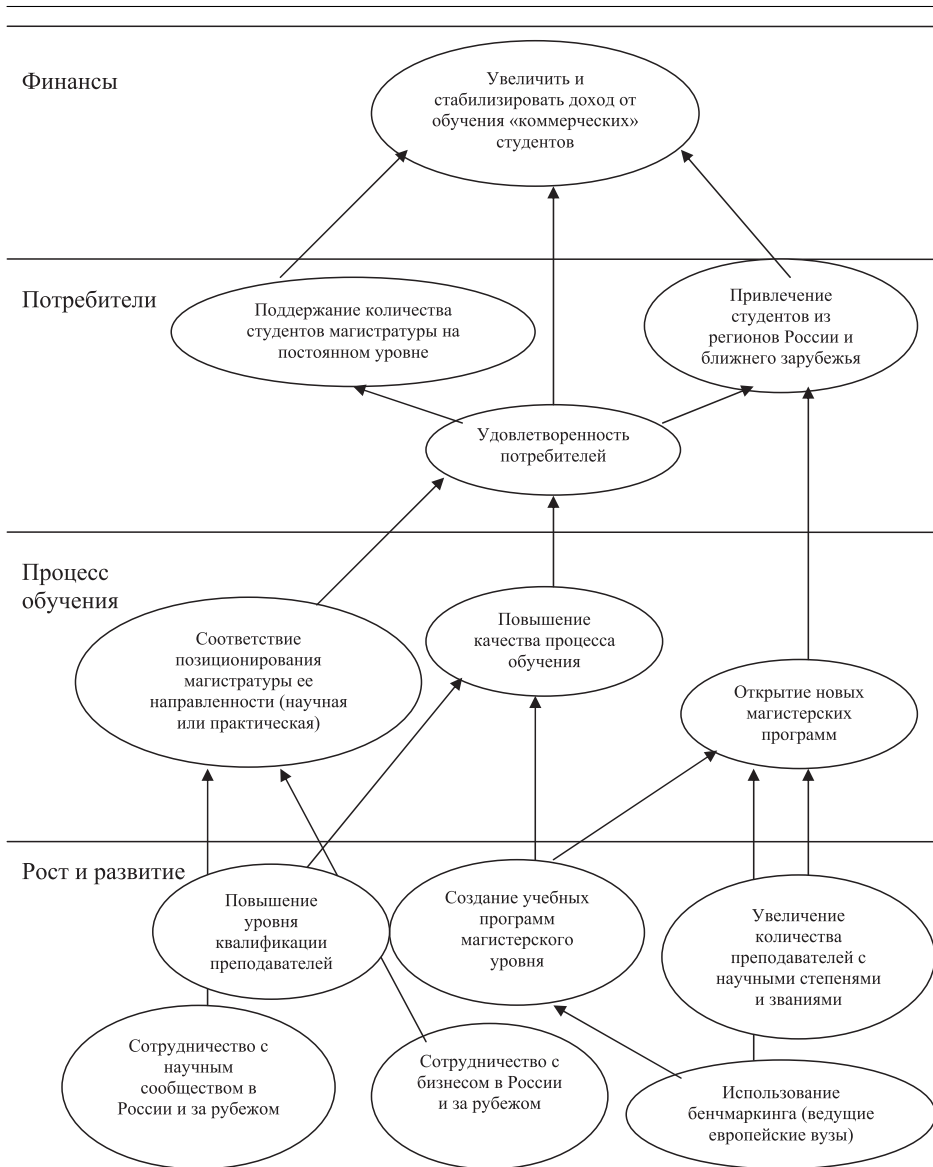


*Рис. 1. Стратегическая карта:
цель – повысить удовлетворенность студентов качеством обучения*

Выявление проблем в обеспечении качества образовательного процесса магистратуры вуза позволил сформировать представление об основных стратегических направлениях ее развития, которые наиболее полно отражены в стратегических картах (рис. 1, 2).

Деятельность вуза, выстроенная на основе составленных стратегических карт, направлена на устранение ранее выявленных проблем с минимальными издержками и постоянным совершенствованием качества образовательного процесса магистратуры. Следовательно, внутренние процессы вуза необходимо подвергать

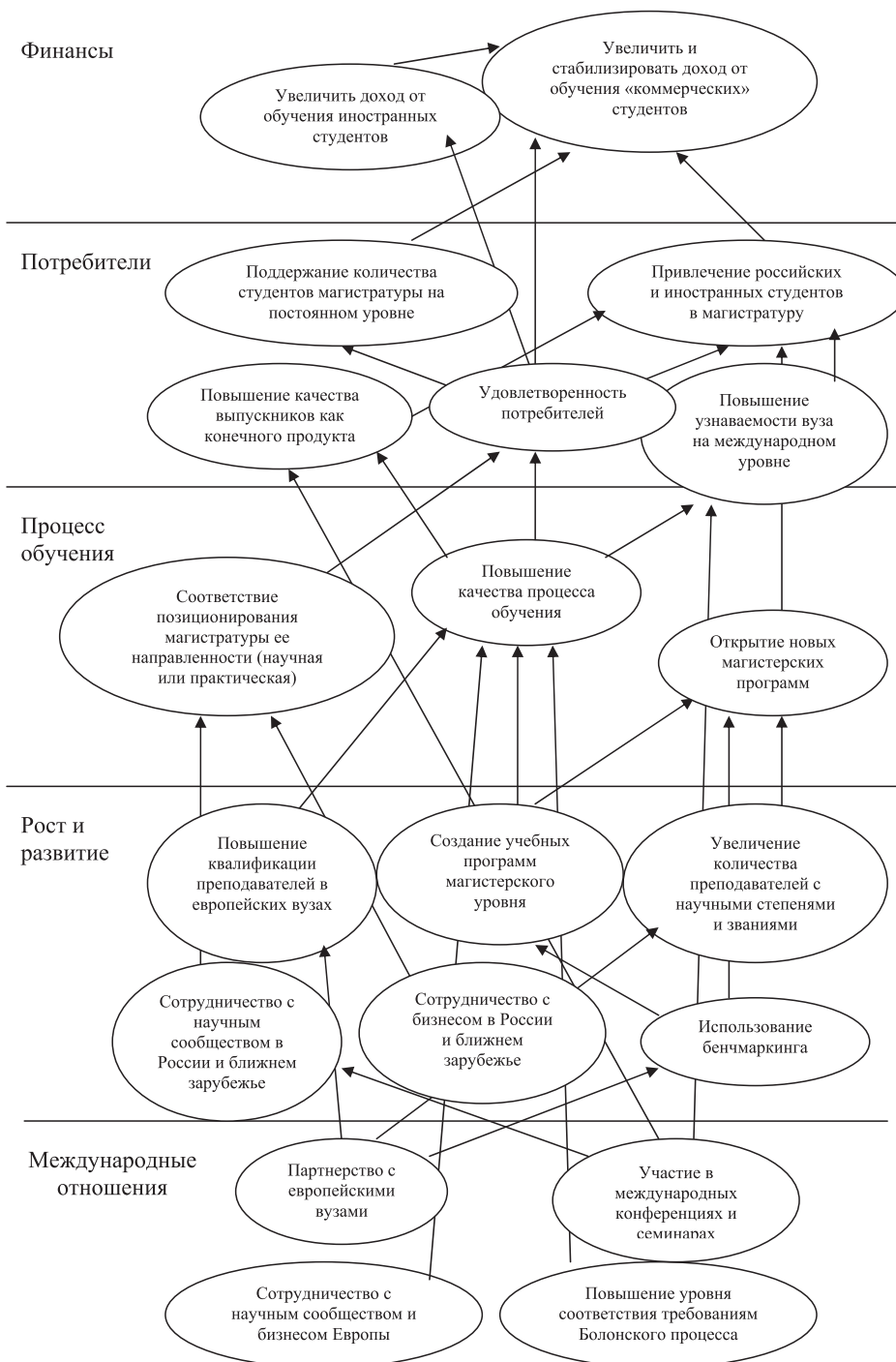


Рис. 2. Стратегическая карта:
цель – повышение узнаваемости вуза на международном уровне

системному анализу на постоянной основе в соответствии с предложенными критериями показателей качества и соблюдением следующего алгоритма:

- установление целевых показателей качества;
- анализ достигнутого уровня качества на основе предложенной системы показателей;
- сравнительный анализ достигнутых результатов с плановыми значениями;
- диагностика проблем;
- формирование перспективных направлений развития с использованием стратегических карт.

В данной работе предпринята попытка формирования системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза, возможной к применению всеми российскими вузами и соответствующей требованиям Болонского соглашения. Предложенная система носит универсальный характер ввиду составляющих ее базиса:

- совокупность детерминант понятия «качество образования»;
- сформулированное определение понятия «качество образования»;
- критерии актуальных моделей управления качеством образования, соответствующие специфике современной двухуровневой системе образования.

Проведенный анализ по предложенным критериям системы показателей качества образовательного процесса магистратуры вуза позволяет сделать вывод о достаточной состоятельности разработки, направленной на структурирование существующих проблем, позволяющее точно определить пути их решения и распределить усилия между приоритетными направлениями дальнейшего развития вуза.

Список литературы

1. *Касамапа В.* Возрождение магистратуры [Электронный ресурс]. URL: http://advert.pprhse.ru/news/vozhrozhdenie_magistratury1/ (дата обращения: 21.02.2010).
2. *Щеглов П.Е., Никитина Н.Ш.* Профессиональный портрет специалиста в системе управления качеством образования в вузе // Университетское управление: практика и анализ: электрон. журн. URL: <http://www.umj.ru/index.php/pub/inside/406/> (дата обращения: 21.02.2010).
3. *Bonvillian G., Dennis T.L.* Total quality management in higher education: opportunities and obstacles // *Total Quality Management in Higher Education*. 1995. № 5. P. 10-16.
4. *Crawford F.W.* Total Quality Management // *TQM magazine*. 1991. № 5. P. 35-47.
5. *Hughes P. E.* The challenge of identifying and marketing quality in education // *Quality Assurance*. 2000. № 6. P. 158-174.
6. *Koslowski F. A.* Quality and assessment in context: a brief review // *Quality Assurance in Education*. 2006. № 8. P. 78-94.
7. *Lagerweij N.A.J., Voogt J.C.* Policy at school level // *Quality Assurance in Education*. 1990. № 3. P. 171-190.
8. *Sahney S., Banwet D.K., Karunes S.* Conceptualizing total quality management in higher education // *The TQM Magazine*. 2004. № 2. P. 145-159.