

школе вопрос: «Кто виноват?» — предполагает ответ: «Студент!», то в соответствии с российской традицией он будет противоположным: «Преподаватель!» Это не оценка качества образования двух стран, а взгляд на различные традиции процесса обучения. В последнее время смена парадигматических установок российского общества выявила несоответствие между инновационным характером современного образования, изменением его технологий и инерционностью профессионального сознания, ориентированных на традиционные формы обучения педагогов. Это еще раз подчеркивает необходимость в российском образовании менять сложившиеся стереотипы мышления и у студентов, и у преподавателей, в том числе подходы к оценке качества.

Проблема качества образования — это во многом проблема финансовая.

Создание системы управления качеством обучения является не только одним из составляющих компонентов образовательного менеджмента самого вуза, но становится обязательным требованием государственной системы комплексной аттестации и аккредитации направлений подготовки (специальностей) и учреждения высшего образования, в результате которой определяется дальнейшая судьба университета.

Поэтому система управления качеством образования должна обязательно включать в себя такой компонент, как управление затратами на качество образования.

Актуальной проблемой является и контроль качества образования. Она требует сравнения

ряда установленных показателей на государственном и международном уровнях. За последние 15 лет количество вузов в России увеличилось с 750 (560 государственных и 190 негосударственных) в 1995 году до 1130 (660 государственных

и 470 негосударственных) в 2009 году. Количество студентов в них за эти годы увеличилось с 2,7 до 7,5 миллионов, то есть почти на 300 %, а число профессорско-преподавательского состава, работающего с этими студентами, возросло только на 30 %. В некоторых негосударственных вузах работают не более 20—30 % штатных преподавателей, остальные — совместители. Также число совместителей возросло в государственных вузах и их филиалах.

По статистике, представленной Министерством образования и науки Российской Федерации на своем сайте (<http://mon.gov.ru/files/materials/8037/12.03.17-soveshanie.pdf>), в 2010 году в 1115 российских вузах (из которых 653 государственных и 462 негосударственных) обучалось 5,8 и 1,2 млн студентов соответственно. В штате этих вузов работали 324 тысячи (в государственных) и 32 тысячи (в негосударственных) преподавателей. Другими словами, в среднем на одного преподавателя в государственном вузе приходится 18 студентов, а в негосударственном — 40.

Уже эти цифры порождают многие вопросы о качестве образования и, видимо, не случайно, так как Министерство образования и науки РФ ввело в программу комплексной аттестации вузов контроль качества образования. Но самым главным контролером все же остается рынок труда. И можно пока еще с осторожным оптимизмом, но с удовлетворением наблюдать процесс, когда все больше и больше на рынке труда становится востребованным не просто диплом о высшем образовании, а диплом определенного вуза, обеспечивающего соответствующие качественные характеристики специалиста.

Существует мнение о том, что проблеме качества образования можно решить, включив основные положения управления качеством образования в государственные образовательные стандарты. С одной стороны, действующие государственные стандарты отражают только общие требо-

В последнее время смена парадигматических установок российского общества выявила несоответствие между инновационным характером современного образования, изменением его технологий и инерционностью профессионального сознания, ориентированных на традиционные формы обучения педагогов.

вания, да и то часто слишком абстрактно сформулированные, как, например: «специалист должен обладать высоким уровнем теоретического мышления», и попробуйте разработать инструментарий контроля на это требование Госстандарта! А с другой стороны, нужно ли включать в госстандарт унифицированные жесткие требования к качеству образования? Не создадим ли мы себе больших проблем при претворении в жизнь этих стандартов, которые обретут силу слепого закона без учета меняющихся требований рынка и мировых критериев оценки качества? И, наконец, при разработке и внедрении системы управления качеством образования возникает закономерный вопрос: кто должен оценивать это качество? Министерство образования и науки РФ, рынок труда, сам университет или независимый орган, созданный университетским сообществом?

Есть опасность, что создание унифицированных требований к качеству образования на общенациональном уровне, административный подход к контролю качества приведут к тому, что в системе оценки большую роль будут играть количественные показатели (количество компьютеров, книг в библиотеке и квадратных метров площади на каждого студента, а также количество (не качество) докторов и кандидатов наук и затраченных ими рублей на научную работу). Безусловно, эти количественные показатели важны, но они создают лишь предпосылки для достижения соответствующего качества образования, но только при условии, что сам процесс образования будет организован на высоком уровне. Качество не универсально, а специфично, и поэтому главную ответственность за создание системы управления качеством образования необходимо возложить на вузовские коллективы, которые смогут учесть специфику подготовки специалиста по каждой из реализуемой в образовательном учреждении специальности. Можно с уверенностью сказать, что научно-педагогический потенциал хорошего ОУ имеет все воз-

можности для разработки научно обоснованных методик и средств организации целенаправленной, комплексной и скоординированной деятельности вузовского коллектива по реализации воздействия на образовательный процесс в целях достижения уровня профессиональной подготовки выпускников нормам, установленным образовательными стандартами и квалификационными требованиями к специалисту в соответствии с заданными показателями качества, в том числе и международными.

Для реализации системы управления качеством образования необходимо вспомнить и внедрить концепцию университетов, сформулированную 200 лет назад немецким философом, языковедом, государственным деятелем, одним из виднейших представителей немецкого классического гуманизма и реформаторов системы образования в Пруссии В. фон Гумбольдтом. В соответствии с его концепцией профессора университетов отвечают за качество учебного процесса, руководство университета — за академическую свободу и репутацию вуза, а государство платит по университетским счетам. Так что проблема качества образования — это не только организационно-академическая, но в значительной степени экономическая проблема. И решить ее можно только совместными усилиями, волей университетского сообщества и государства.

Наступили новые времена, которые, как это сейчас принято говорить, бросают университетам новые вызовы, ставят перед ними новые задачи и выдвигают новые требования. В соответствии с этими задачами и требованиями университеты вынуждены разработать концептуальные основы управления качеством образования в вузе, которые становятся основополагающим документом по реализации общеуниверситетских принципов управления качеством образования.

Главную ответственность за создание системы управления качеством образования необходимо возложить на вузовские коллективы, которые смогут учесть специфику подготовки специалиста по каждой из реализуемой в образовательном учреждении специальности.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ: ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ



Е. А. КОРЧАГИН,  
доктор педагогических наук,  
профессор, заведующий лабораторией  
ИПППО РАО  
*bdoikea@rambler.ru*



Р. С. САФИН,  
доктор педагогических наук,  
профессор, декан факультета  
инженерных систем и экологии КГАСУ  
*safin@kgasu.ru*

В статье анализируется качество образовательных услуг в вузе с позиций их потребителей — студентов и сферы труда; определяются основные проблемы оценки качества образовательных услуг, обусловленные характеристиками, специфическими чертами и особенностями образования, которые кардинально отличают образовательные услуги от других товаров и услуг.

The authors of the article analyze the quality of educational services in high school from the positions of their consumers — students and work sphere. They also define the basic problems of an estimation of quality the educational services, caused by characteristics, peculiar features and features of education which cardinally distinguish educational services from other goods and services.

**Ключевые слова:** *качество, образовательная услуга, оценка, студент, вуз*

**Key words:** *quality, educational service, an estimation, the student, high school*

**В** современных социально-экономических условиях резко обострилась актуальность и необходимость решения проблемы качества подготовки выпускников вуза на кардинально новой научно-педагогической основе, обусловленной присоединением России к Болонскому процессу и введением новых образовательных стандартов третьего поколения. Об этом свидетельствуют многочислен-

ные публикации, источники которых можно найти в указанных работах [1—5].

В условиях рынка получение профессионального образования нередко представляется студенту как оказание ему вузом образовательных услуг, имеющих определенную рыночную стоимость. Не рассматривая подробно специфические черты и особенности образовательных услуг, прием в качестве рабочего следующее

определение: «Образовательная услуга — это комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного, профессионального характера потребителю с целью удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей» [7].

Прежде всего, обратимся к такому понятию, как «качество образовательной услуги». Качество — это, согласно стандарту ИСО 8402, «комплекс свойств и характеристик продукции и услуги, который определяет их способность удовлетворять потребности» в соответствии с мировой практикой сертификации (аттестации):

- ✓ на продукцию должен быть установлен стандарт;

- ✓ стандарт необходимо предусмотреть методом контроля за его выполнением;

- ✓ производителю продукции следует иметь в своем распоряжении средства для осуществления такого контроля;

- ✓ должен осуществляться непрерывный надзор за деятельностью производителя продукции и результатами контроля независимыми компетентными органами или непосредственно на рынке;

- ✓ должны быть предусмотрены меры юридической ответственности за неправомерное использование марки соответствия продукции стандарту [6].

Следовательно, обеспечение качества продукции — дело их производителя, то есть учебного заведения, а аттестация — засвидетельствование этого качества какой-либо независимой стороной. После прохождения аттестации образовательное учреждение получает знак сертификации — символ доверия потребителя качеству.

В центре производства продукции (в нашем случае под продукцией понимаются образовательные услуги) наряду с производителем находится и потребитель. Кто он?

- ✓ Во-первых, студент как субъект реализации культурологической функции образования. Выдвигая на передний план личность студента, мы тем самым ставим перед образовательным учреждением

задачу соответствия образовательных услуг, с одной стороны, возможностям студента, а с другой — его потребностям в этих услугах. Чтобы образовательные услуги удовлетворяли возможностям студента, необходимо знать

эти возможности. В какой-то мере судить о них позволяет процедура вступительных и переводных испытаний. Именно здесь оцениваются умственные, физиологические, медицинские, профессиональные и другие

личностные способности и возможности студента. Что касается потребностей, то их можно оценить количеством желающих получить то или иное образование, ту или иную профессию или специальность. Отбор и последующий отсев части желающих не позволяют всем удовлетворить свои потребности в образовательных услугах.

Образовательные услуги и образовательный стандарт должны быть ориентированы на их потребителя, в нашем случае — на личность студента. Тогда целями оказания образовательных услуг были бы развитие личностных качеств студента: его способностей, мышления, — приобщение студента к культурным, духовным, нравственным и другим ценностям, воспитание у него способности жить и сотрудничать с другими людьми, к саморазвитию и других необходимых качеств и умений. Соответствующим образом формировалось бы содержание обучения и строился учебно-воспитательный процесс. И если мы посмотрим на работу образовательных учреждений и на содержание ныне действующих образовательных стандартов, то увидим, что личности студента уделяется внимание, но не основное. Иначе качество образовательных услуг оценивалось бы с помощью других индикаторов, например, воспитанностью студента, его нравственностью, степенью развития личностных качеств и т. д.

Образовательная услуга — это комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного, профессионального характера потребителю с целью удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей.

✓ Во-вторых, потребителем образовательных услуг является сфера труда как субъект реализации социальной функции образования.

Оценивая качество образовательных услуг по объему и содержанию информации и практических навыков, сообщаемых студенту в вузе, по их усвояемости непосредственно в процессе обучения, мы можем получить сведения только о потенциальных возможностях выпускника, которые далеко не всегда реализуются на практике. Здесь могут сказаться как индивидуальные особенности социальной и профессиональной адаптации выпускника вуза на производстве, так и существующее несоответствие учебных планов и программ требованиям постоянно развивающихся экономики и промышленного производства. Значит, качество образовательных услуг можно оценивать по их реализации в учебном процессе (усвоение знаний и навыков в процессе обучения). Методы оценки могут быть различными: рейтинговый, экспертный, тестовый и т. д.

✓ В-третьих, личность и сфера труда как сочетание культурологической и социальной функций образования.

Отчетливо проявляется принципиально новый характер взаимосвязи и отношений между производственной деятельностью и совершенствованием личности работника.

Уровень развития современного производства таков, что его дальнейшая эволюция становится возможной лишь в условиях творческой активности работников значительной части профессий, широкого использования новейших

технических средств и сопутствующих им знаний. В этих условиях решающее значение приобретают воспитание личности, направленное на развитие инициативы, творческого мышления на всех стадиях оказания образовательных услуг, осуществление принципов трудовой деятельно-

сти, в основе которых лежат постоянное обновление знаний и освоение новых профессий и специальностей. Промышленные предприятия заинтересованы в том, чтобы среди их персонала была велика доля работников с аналитическими способностями, склонных к преобразованиям и поиску нового в сфере своей деятельности. Таким образом, возникает необходимость в подготовке кадров с выраженными творческими возможностями и в насыщении ими всех звеньев производства.

Рассматривая процесс интеллектуализации сферы профессиональной деятельности, следует обратить внимание на явление принципиально нового отношения к рабочей силе как элементу производительных сил. Во многих развитых странах получил признание и начал осуществляться на практике принцип, сущность которого сводится к тому, что не человек должен подстраиваться к работе, а, напротив, конкретная работа должна определяться его интересами и возможностями. В этом случае обучение индивида рассматривается вне будущей деятельности безотносительно к нормативам профессиональной деятельности и их усвоению. Источник профессионализма человека ищут не в мере присвоения им норм профессиональной деятельности, а в индивидуальных особенностях, в способностях, в желании работать на общее благо независимо от конкретных производственных условий. Особенно ярко это проявилось в понимании творческой деятельности. За первоначало новых идей, открытий, изобретений принимаются механизмы ассоциаций, инсайта, анализа, синтеза и других, которые рассматриваются безотносительно к предметному содержанию деятельности субъекта, к способам ее организации и конкретной форме, в которой она протекает независимо от состава и содержания знаний о производственной действительности. В результате профессиональное развитие личности оказывается отчужденным от развития производства, а ее творческая деятельность — от конкретной формы, в которой она осуществляется.

Источник профессионализма человека ищут не в мере присвоения им норм профессиональной деятельности, а в индивидуальных особенностях, в способностях, в желании работать на общее благо независимо от конкретных производственных условий.

Между тем социальными функциями профессионального образования выступают подготовка студента для включения в имеющуюся систему видов и форм профессиональной деятельности, организация их усвоения как нормативов его собственной деятельности. Поэтому исходной точкой построения норм учебной деятельности является анализ той профессиональной деятельности, которую предстоит выполнять будущему работнику.

Мы исходим из главного методологического принципа — принципа обусловленности личностной деятельности человека профессиональной деятельностью, а основу онтогенетического развития видим в присвоении индивидуумом всех достижений производства и профессиональной культуры. Процесс присвоения воплощается в разных формах, но главная из них — профессиональное обучение как вид образовательных услуг. Процесс учения — это вид познавательной деятельности, в котором индивид систематически, планомерно и в присущих конкретно-историческим условиям нормам присваивает систему научных знаний, способов теоретической и практической деятельности. Это присвоение системы научных знаний, способов теоретической и практической деятельности должно отразиться и в целях обучения, и в разработке норм учебной деятельности. Цели обучения должны быть ориентированы и на усвоение конкретно-исторических норм профессионального мышления. При разработке норм учебной деятельности значение имеют способы описания учебной дисциплины объекта производства (принципы разработки учебных программ) и организации процесса деятельности усвоения (ее содержание, познавательные средства, характер познавательных задач), разработка характеристик знаний, в которых они должны быть усвоены. В новых социально-экономических условиях без усвоения норм профессионального мышления, способов теоретической и практической деятельности невозможно участие индивида в духовном и материальном производстве.

В связи с этим понятие «качество образовательной услуги» имеет два аспекта: соответствие нормам и запросам потребителя. Сдвиг в критериях оценки с внешних, задаваемых сферой труда, на внутренние, определяемые потребностями студента, проявляется, в частности, в законе разделения труда. Закон разделения труда является базовым при оказании образовательных услуг по направлениям, по профессиям и специальностям. Так, содержание образовательных услуг студентам в вузе во многом определяется содержанием труда, для выполнения которого готовятся выпускники; содержание труда, в свою очередь, обуславливается факторами, воздействующими на формирование личности будущего работника, удовлетворяющего требованиям развития экономики и современного производства.

Анализ и классификация разнообразных форм разделения труда на промышленных и сельскохозяйственных предприятиях (функциональной, технологической, квалификационной, профессиональной) составляют базу формирования содержания образовательных услуг в учебном заведении.

Объективные требования современного производства определяют необходимость получения образовательных услуг, позволяющих расширить деятельность выпускника вуза, сделать его профессиональную пригодность более разносторонней, облегчить переход работника на новые организационные системы и в короткие сроки освоить другие производственно-технические процессы. Одной из предпосылок этого является высокая профессиональная компетентность работника.

Под профессиональной компетентностью работника мы понимаем интегральную характеристику его личности, отражающую уровень профессионально значимых знаний, умений, навыков и опыта, доста-

Процесс учения — это вид познавательной деятельности, в котором индивид систематически, планомерно и в присущих конкретно-историческим условиям нормам присваивает систему научных знаний, способов теоретической и практической деятельности.