

УДК 658.562.012.7:378

В. Н. ГОНЧАРОВ

Луганский национальный аграрный университет

ТАДЕУШ ВИТКОВСКИ

Варшавский технологический университет (Варшавская политехника)

А. Е. ПОЖИДАЕВ

Луганская государственная академия культуры и искусств

МЕХАНИЗМ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ

У проведеному дослідженні вивчені міжнародні критерії оцінювання послуг вищої освіти, а також проаналізовані моделі управління якістю послуг.

Ключові слова: управління якістю, вища освіта, державне управління, освітня система.

V. N. GONCHAROV

Lugansk National Agrarian University

TADEUSZ WITKOWSKI

Varshavsky tehnologichny universitet (Varshavska politehnika)

A. E. POZHIDAJEW

Lugansk State Academy of Culture and Arts

THE MECHANISM OF STATE SERVICE QUALITY MANAGEMENT OF HIGHER EDUCATION: THE INTERNATIONAL EXPERIENCE

Abstract – In the current study the international criteria for the assessment of higher education services have been studied and the models of quality management services were analyzed. Isolation levels improve today's most important role, as is the etsya-kind algorithm to improve the quality management system college, who have just started work in the field of quality management. University is prepared guidelines to improve quality management systems and the way differentiation.

Key words: Quality management, higher education, state management, the education system.

Актуальность. Интеграция в мировую образовательную систему является одной из наиважнейших стратегических задач высшего образования любой страны. Вхождение высшей школы страны в международное образовательное пространство призвано обеспечить использование мирового опыта и достижений в науке, технике и образования на благо общества, повышение качества подготовки специалистов, развитие международного сотрудничества до совместного производства.

Три важнейших показателя, которые обуславливают необходимость в изменении высшей школы страны – это проблема признания знаний специалистов, получивших образование в вуз страны; привлечение иностранных граждан в вуз страны на условиях международной конкуренции на обучение; 3) появление на экономическом рынке страны международных и совместных компаний. Все эти факторы поставили перед высшей школой задачу: интегрироваться в международную образовательную систему, при этом сохраняя свои лучшие традиции и обеспечивая своим выпускникам международные квалификационные качества.

Вхождение ВУЗ в мировую образовательную систему и применение международных стандартов управления качеством в системе высшего образования требует рассмотрения и анализа особенностей высшего образования в зарубежных странах и международного опыта управления качеством.

Анализ последних исследований. Анализ зарубежных и отечественных исследований и публикаций показал, что проблемы повышения качества деятельности вузов волнуют множество учёных, которые продолжают искать теоретические и практические пути их решения. Наиболее значимыми являются работы А. Букреева, В. Гумбольдт, Д. Джоунстоун, В. Дорофиенка, С. Николаенко, М. Усова и др.

Цель исследования. Целью научной работы является международный анализ деятельности высших учебных заведений в области повышения качества предоставляемых услуг.

Основная часть. Исторически, к странам, где существуют органы государственного управления высшей школой, относятся европейские страны (Германия, Франция, а также страны СНГ, которые переняли опыт и традиции европейских стран). К странам, где преобладает процесс самооценки и саморегуляции относятся в первую очередь США, а также те страны, которые стали следовать американским примерам формирования высшего образования (Филиппины, Тайвань).

По мнению различных экспертов, в мире в 1990-х гг., а значит и сегодня, на начале нового столетия, имеет место тенденция к большему развитию и распространению процессов самооценки. И это касается не только стран, заимствующих американский опыт, но и является результатом эволюции традиционных систем оценки высшего образования [1]. В результате подобных изменений возникла необходимость оценивания деятельности ВУЗов. Были разработаны подходы и методики, в тех странах, где ответственность за оценивание ВУЗ взяла на себя страна, были созданы различные органы оценивания. В других странах инициатором деятельности в области оценивания были сами ВУЗы. Практически в каждой стране создана

своя собственная система, оценивая качества работы ВУЗ. Лучшие системы оценивания созданы в Нидерландах, Франции и Великобритании. Другие западноевропейские страны организовали свою деятельность по их примеру. Подчеркнем, что до недавних пор в ни одной европейской стране не было попыток создания системы аккредитации, и все усилия концентрировались в основном на оценивании качества.

По мнению большинства экспертов, наибольшее развитие система внутриуниверситетского управления качеством получила в США. Это связано, во-первых с тем, что в США система образования отличается тесной связью с крупными корпорациями и малыми фирмами, часть которых основана высшим образованием. Поэтому больше половины вузов США – частные корпорации, ответственность за деятельность которых положена на опекунов. Частному сектору принадлежит множество известных вузов (Гарвардский, Стэнфордский, Йельский, Чикагский). Они получают значительные пожертвования, пользуются прекрасной репутацией. Оплата в них составляет 20 тыс. дол. за студента в год. Во-вторых, сама система высшего образования в США является наиболее децентрализованной [3].

В отличие от стран, где есть Министерство образования или аналогичные структуры, американское высшее образование контролируется по большому счёту учебными заведениями. Реальная административная и финансовая власть в американских вузах принадлежит Попечительским советам (в государственных университетах финансирует штат). Именно этим Попечительским советам администрация штата (где находится университет) поручает осуществлять контроль за работой университета.

Основой американской системы саморегуляции является желание улучшить образование путём управления качеством, которое проводится на уровне всего заведения. Существуют несколько способов такого управления. Во-первых, управление качеством через аккредитацию ВУЗА в регионах (таких в США шесть) специальными организациями, которые обладают четкими стандартами и требованиями к периодической самооценке и оценке со стороны внешних наблюдателей. Во-вторых, управление качеством через специализированную аккредитацию образовательных программ, которая функционирует так же, как и советующее управление, качеством этих программ внутри учебного заведения, однако организуется профсоюзом. В-третьих, управление качеством образовательных программ, полностью организованное самим университетом и направленное на улучшение его деятельности, на возможность перераспределения ресурсов и образовательных приоритетов. Такие аккредитации по американским правилам, на основе внутриуниверситетской самооценки способствуют улучшению качественного уровня деятельности учебных заведений. Они стимулируют проведение разнообразных мероприятий по модернизации состава образовательных программ, активизации образовательного процесса, широкое использование новых технологий в образовательном процессе. Кроме того, важную роль в США в процессе аккредитации программ и специальностей высших учебных заведений играют профессиональные общественные ассоциации (ассоциация медиков, юристов, инженеров и т.д.). Эти ассоциации имеют специальные Комиссии по высшему образованию, которые проводят процедуру аккредитации университетов, которые находятся на территории региона, считая одной из главных задач поддержку высокого престижа своей профессии и компетенции её представителей, эти ассоциации очень строго оценивают и проверяют результаты деятельности ВУЗ [3].

Таким образом, условием устойчивого развития и повышения качества образовательных услуг ВУЗ должно быть управление качеством. Управление качеством услуг ВУЗ за рубежом строится на основе определённых стандартов, которые, с одной стороны, являются эталоном, а, с другой – рамками, в пределах которых формируется система управления ВУЗ. В ЕС и США уже разработано ряд стандартов, на основе которых управляют качеством образовательной деятельности ВУЗ.

С позиции изучения зарубежного опыта управления качеством, на наш взгляд, важным является рассмотрение моделей совершенства (оценки и сравнения уровней качества образования), которые используются в различных странах. Это связано с тем, что формирование систем управления качеством услуг ВУЗ основано на международных стандартах, что является общим для всех ВУЗ. И системы управления качеством, и модели совершенствования базируются на единых подходах: дают возможность организации определить её сильные и слабые стороны, предполагают методы оценивания в сравнении с обобщёнными моделями, обеспечивают основу постоянного улучшения, предполагают способы внешнего признания.

Модели совершенствования, которые используются в европейских странах, являются разными. Они являются отображением опыта образовательных структур европейских стран в оценке систем управления качеством услуг ВУЗ и их диагностике.

Бельгийско-нидерландская модель или “Метод улучшения качества высшего образования, основанный на модели EFQM” разработан в 1999 г. экспертной группой, которая состояла из представителей Нидерландов, Дании и Бельгии. [4] Метод ориентирован на вопросы управления качеством в ВУЗ и может быть использован для проведения самооценки и определения направлений улучшения деятельности ВУЗ, а также позволяет ВУЗ тщательно подготовиться к проверке извне.

Оценка текущего состояния ВУЗ проводится по девяти критериям модели, которые приведены на рис. 1. Каждый из выделенных критериев разбит на определённое количество подкритериев. При этом каждый подкритерий оценивается с точки зрения его совершенства (развития) по уровням совершенства или стадиям развития. Таких уровней выделено 5. Эти стадии развития указывают направление роста или, другими словами, направление усовершенствования, причём, ВУЗ проходит все пять уровней по порядку, один за одним, начиная с первого и заканчивая последним уровнем усовершенствования.



Рис. 1. Бельгийско-нидерландская модель (HBO Expert Group)

Выделенные стадии развития названы так: 1) ориентированная на деятельность; 2) процессно-ориентированная; 3) системно-ориентированная; 4) цепочно-ориентированная; 5) общего управления качеством [4].

Модель Центра исследований политики в сфере высшего образования (CHEPS) университета Твенте (Нидерланды) ориентирует ВУЗ на чёткое формулирование стратегических задач (по-казатель A1) и путей их решения с учётом реальных ограничительных внутренних и внешних возможностей (показатель A2). При этом особое внимание уделяется вопросам выбора степени централизации или децентрализации управления, демократического принятия решений, участия студентов (A1.5), связи с обществом (A1.6), формулировки политики касающейся международных связей (A1.7), трансформации структуры образовательных программ и подразделений ВУЗ (A2.1) и др.



Рис. 2. Модель Центра исследований политики в области высшего образования (CHEPS) университета Твенте

Модель CHEPS требует не просто перечисления существующих в ВУЗ образовательных программ (основной, преддипломной и др. видов образования), а их постоянного анализа, оценки и реструктуризации с учётом потребностей рынка, результативности и эффективности распределения ресурсов (B.1).

В модели отдельно выделены показатели, определяющие уровень внешних и международных связей ВУЗ, включающие программы обмена (B.7.1) и международные аспекты учебных программ (B7.2); в модели выделен отдельный блок показателей, связанных с контролем качества и мониторингом качества (C.1) и управлением качеством (C.2). При современном понимании управления качеством, многие из показателей, входящие в другие блоки, прямо или косвенно определяют наличие и эффективность системы управления качеством услуг ВУЗ, которые определяются блоком С. Блок D модели касается таких аспектов управления качеством как механизм регулярного сбора информации, потенциально необходимой для принятия стратегических решений; взаимосвязи с внешним окружением ВУЗ; средства реализации и мониторинга

достижения целей; структуры и процессы принятия решений; усовершенствование процессов бюджетного планирования, а также постоянное усовершенствование и улучшение деятельности.

Национальная премия качества США им. М. Болдриджа (MBNQA) была разработана с участием национального института Стандартизации и технологий (NIST) и американского общества качества (ASQ) и утверждена Конгрессом США в 1987 г. Задолго до этого была проведена огромная работа по подготовке критериев оценки претендентов на премию. В 2000 г. модель национальной премии качества США им. М. Болдриджа была адаптирована для высшего образования, а в 2005 г. была модифицирована система критериев модели, представленная на рис. 3.



Рис. 3. Модель национальной американской премии качества BNQA в области образования

Вывод. Для моделей совершенствования в сфере высшего образования важной чертой является показатель связи с моделями совершенствования в производственной сфере. Это обусловлено тем, что принцип управления качеством является универсальным для всех отраслей деятельности. Базовая модель EFQM, являющаяся основой моделей HBO Expert Group и SHEPS, является результатом многолетнего развития концепции управления качеством в Европейском регионе. Её адаптация к сфере высшего образования даёт некоторые преимущества ВУЗ. Это связано с тем, что модель EFQM широко используется многими предприятиями Европы. Высокие оценки системы управления качеством по этой модели принимаются потенциальными работодателями и заказчиками образовательных услуг как подтверждение высокого качества услуг. Выделение уровней совершенствования отыгрывает важную роль, так как является своего рода алгоритмом по усовершенствованию системы управления качеством ВУЗ, которые только начали деятельность в области управления качеством. ВУЗ получают ориентиры в области улучшения систем управления качеством и способ дифференциации. Использование процессного подхода в управлении является требованием современных стандартов управления качеством ISO. Поэтому построение модели совершенствования на основе процессного подхода важна, как для построения системы управления качеством в соответствии с моделями, так и для соответствия стандартам.

Литература

1. Жигоцька Н. В. Моделювання, оцінка та менеджмент якості освітніх послуг : дис... к.е.н. : 08.03.02 / Жигоцька Н. В. ; Київ. нац. екон. ун-т. – К. : 2002. – 219 с.
2. Про затвердження ліцензійних умов надання освітніх послуг у сфері вищої освіти : наказ Міністерства освіти і науки України від 24.12.2003, № 847 / Інфодиск.
3. Scott P. Reform of higher education in the countries of Central and Eastern Europe: an attempt to analyze / P. Scott // Alma-mater (Bulletin of higher education). – 2001. – № 10. – P. 44–48.
4. <http://qaa.ac.uk>

References

1. Zhigots'ka N. V. Modelyuvannya, otsinka ta menedzhment yakosti osvıtnıkh poslug : dis... k.e.n. : 08.03.02 / N. V. Zhigots'ka ; Kiıvs'kiy natsional'niy ekonomıchniy un-t. – K. : 2002. – 219 s.
2. Pro zatverdzhennya litsenziynikh umov nadannya osvıtnıkh poslug u sferı vishchoı osvıti : nakaz ministerstva osvıty i nauky Ukraїni vid 24.12.2003, № 847 / Infodisk.
3. Scott P. Reform of higher education in the countries of Central and Eastern Europe: an attempt to analyze / P. Scott // Alma-mater (Bulletin of higher education). – 2001. – № 10. – P. 44–48.
4. <http://qaa.ac.uk>

Надіслана/Written: 20.05.2013 р.
 Надійшла/Received: 24.05.2013
 Рецензент: д.е.н., проф. О. О. Орлов