

## **ПОТРЕБИТЕЛЬ КАК СУБЪЕКТ ЭКСПЕРТИЗЫ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

**Дебердиева Е.М.**

*Тюменский государственный нефтегазовый университет*

Произошедшие за последние два десятилетия изменения в социально-экономической среде характеризуются нацеленностью организаций всех сфер деятельности на повышение качества производимых товаров, работ и услуг, ориентированностью как на изменяющиеся потребности клиентов, так и построение взаимовыгодного сотрудничества с ними. Все это в полной мере относится и к сфере образования, отличительными чертами которой являются сложность оценки «качество образования» и структуры потребления.

Вопросы качества профессионального образования исследуются мировым сообществом достаточно давно, в большинстве европейских стран созданы системы и формализованы механизмы его оценки, однако проблемы обеспечения качества образования остаются актуальными как для мирового сообщества, так и для российского высшего образования, поскольку от качества образования зависит уровень развития государств. В настоящее время качество становится главным критерием оценки ВУЗов, несмотря на разнообразность подходов к его определению.

Так, в соответствии с глоссарием Федерального государственного образовательного стандарта: «Качество образования - комплексная характеристика, отражающая диапазон и уровень образовательных услуг, предоставляемых населению (различного возраста, пола, физического и психического состояния) системой начального, общего, профессионального и дополнительного образования в соответствии с интересами личности, общества и государства.»[1]. Критериями же оценки качества является соответствие требованиям ФГОС, а также уровень отдельных показателей сгруппированным по таким направлениям, как: качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности); качество научно-педагогических кадров; качество образовательных программ; качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды; качество студентов, учащихся, абитуриентов; качество управления образованием; качество научных исследований и др.

Во «Всемирной декларации о высшем образовании для XXI века», принятой в 1998г., также определяются составляющие оценки качества высшего образования: «Качество в сфере высшего образования является многомерной концепцией, которая должна охватывать все его функции и виды деятельности: учебные и академические программы; научные исследования и стипендии; укомплектование кадрами; учащихся; здания; материально-техническую базу; оборудование; работу на благо общества и академическую среду».[2] В директивном документе Европейской ассоциации университетов «Контроль качества в высшем образовании» отражено, что «Качество начинается с обеспечения минимального стандарта. Оно включает в себя возможность постоянного совершенствования и способность к конкуренции на национальном и международном уровне.»[3].

В свою очередь, потребители услуг образовательных учреждений так же достаточно многообразны: сами обучающиеся, их родители, выступающие заказчиками услуг в соответствии с договорными отношениями, работодатели (промышленные предприятия, коммерческие организации, государственные учреждения и др.), а также государство и общество в целом. Для большинства из них качество образования в большей мере определяется набором компетенций, умений и навыков, которые приобретает выпускник за время обучения. Тем самым происходит смещение акцентов с оценки показателей реализации образовательного процесса (содержание образовательных программ, квалификация педагогических кадров и др.) на показатели результативности (профессиональная подготовленность, трудоустраиваемость выпускников и т.п.). Об этом

свидетельствует то, что сегодня при выборе направления подготовки одним из важнейших вопросов, задаваемых абитуриентами и их родителями, является вопрос о возможности трудоустройства, потребностях рынка труда, профессиональных достижениях предыдущих выпускников.

Реформирование системы высшего образования, обусловленное развитием конкуренции на рынке образовательных услуг, академической мобильностью обучающихся, вхождением России в Болонский процесс и другими факторами, предопределило и изменение роли потребителей образовательных услуг в обеспечении качества образования. Важным участником этого процесса становятся предприятия-работодатели и сами обучающиеся, которые не только участвуют в качестве экспертов при проведении аккредитационных мероприятий, но и являются значимыми субъектами реализации образовательного процесса.

*Потребители – обучающиеся.* Как уже отмечалось, для обучающихся существенными критериями выбора направления и профиля подготовки являются приобретаемые профессиональные возможности, обеспечивающие трудоустройство и адаптацию на рынке труда, а в дальнейшем и карьерный рост.

Немаловажным фактором, значимость которого возрастает в зависимости от уровня развития общества, являются условия («производственные», бытовые, социально-психологические и т.д.) получения и оказания образовательных услуг. Как показывает практика, комфортные условия проживания и обучения, наличие современного оборудования и библиотечно-информационных комплексов достаточно значимы для потенциальных и настоящих обучающихся, поскольку отсутствие соответствующей материально-технической базы, доступности современной научной и методической литературы не обеспечивает высокого качества образования. Таким образом, оценка качества образования со стороны обучающихся имеет важное значение для привлечения талантливых и ВУЗориентированных абитуриентов, что, в свою очередь, позволяет по окончании обучения получить специалистов с высоким профессиональным потенциалом.

В настоящее время для оценки качества образования со стороны обучающихся в Тюменском государственном нефтегазовом университете (ТюмГНГУ) используются как традиционные способы (например, анкетирование глазами студента), так и привлечение студенческих сообществ (органы студенческого самоуправления, совет студенческих общежитий, лига старост Тюменской области и др.) к участию студентов в составе экспертных комиссий при проведении внутреннего аудита и внешней экспертизы в рамках общественно-профессиональной аккредитации.

Кроме того, мнение обучающихся должно учитываться не только в период их обучения в ВУЗе. Представляется, что не менее значимым будет такая оценка по окончании обучения, например, в первые годы профессиональной деятельности. Такой опыт анкетирования выпускников имеет ТюмГНГУ (первую анкету выпускники заполняют сразу после получения диплома об образовании). Для обеспечения связи с выпускниками и их участия в повышении качества образования создана и функционирует Ассоциация выпускников, которая, в частности, проводит конкурсы и организует гранты для студентов и преподавателей. О достаточно высокой оценке качества образования в университете свидетельствует и то, что выпускники ТюмГНГУ, занимая определенные должности, возвращаются в университет за новыми специалистами для пополнения и обновления кадров своих организаций.

*Потребитель – работодатель.* Работодателей качество образования интересует в основном с точки зрения получения профессионального подготовленного потенциального работника. При этом в качестве основных требований к выпускнику, как показывает практика, называются: владение базовыми знаниями и умение применять их на практике, способность системно мыслить, желание постоянно учиться, навыки командной работы, нацеленность на карьеру и целеустремленность, общий уровень развития. Соответствие выпускников ожиданиям работодателей оценивается в процессе общественно-профессиональной аккредитации, где обязательно присутствуют представители предприятий

и профессиональных организаций. Однако, общественно-профессиональная аккредитация еще не получила широкого распространения, и проводится на регулярной основе далеко не по всем направлениям и специальностям российских ВУЗов.

Другими инструментами оценки качества подготовки выпускников со стороны работодателей является участие их представителей в работе Государственных аттестационных комиссий, а также анкетирование руководителей и специалистов предприятий, на которые трудоустраиваются выпускники (реально оценить профессиональные и общекультурные компетенции выпускника работодатель может только после проявления их молодым специалистом на рабочем месте). Кроме того, оценка качества образования со стороны работодателя осуществляется во время производственных практик (в случае предоставления студентам рабочих мест).

Если оценка качества подготовки обучающихся со стороны работодателя в большей мере возможна в процессе применения профессиональных и иных компетенций выпускниками после окончания ВУЗа, то участие специалистов различных предприятий и отраслей в обеспечении качества образования возможно и необходимо на всех стадиях: от разработки образовательных программ до их реализации. Так, еще в Меморандуме о высшем образовании (опубликованном в 1991г.), в числе основных мероприятий по поддержанию высокого качества высшего образования было названо: «... углубление взаимодействия с работодателями.»[3]. Такое взаимодействие осуществляется при определении профессиональных компетенций, которые должны быть сформированы при изучении той или иной дисциплины, разработке рабочих программ дисциплин, привлечении представителей работодателей и профессиональных сообществ к образовательной деятельности, в том числе к руководству курсовым и дипломным проектированием. Помимо непосредственного участия в реализации образовательных программ работодатели помогают с обновлением материально-технической базы в соответствии с развитием научно-технического прогресса. Следует отметить, что в технических ВУЗах этот процесс взаимный, поскольку у работодателей появляется возможность использования новейших разработок ВУзовских ученых. Кроме того, работодатели содействуют в организации стажировок профессорско-преподавательского состава и студентов.

Еще одна тенденция, наметившаяся в последние годы, характеризуется тем, что работодатели при подборе кадров обратили большее внимание на выпускников ВУЗов в связи с тем, что, с одной стороны, «не хотят привлекать работников, избалованных другими организациями», а с другой – желают видеть на предприятии наиболее подготовленных и ориентированных на конкретное предприятие выпускников. С целью реализации взаимовыгодного сотрудничества «ВУЗ – студент – работодатель» в ТюмГНГУ реализуются различные совместные проекты. В частности, в институте Менеджмента и бизнеса ТюмГНГУ реализуются проекты с учреждениями банковской сферы (например, Запсибкомбанк ОАО, Сбербанк и др.), предприятиями ТЭК (например, ООО «Тобольск-Нефтехим», ООО «Тобольск-Полимер» и др.) и другими организациями (например, АН «Этажи»).

Такие проекты предполагают не только организацию практики и стажировку, но специализированные курсы, которые ведут специалисты предприятий и организаций. Так, «банкиры» знакомят с особенностями осуществления банковских операций различного направления (кредитование, операционное обслуживание и пр.), знакомят с применяемыми программными продуктами, особенностями функционирования организаций, их историей и корпоративной культурой, осуществляют руководство дипломным проектированием. Проекты с банковскими структурами реализуются регулярно на протяжении нескольких лет, а различаются продолжительностью реализации конкретного проекта: от 2-3 месяцев со Сбербанком до 2-х лет с Запсибкомбанком.

В несколько ином ключе реализовывался проект с нефтехимическими предприятиями, которые для подготовки специалистов финансово-экономической и кадровой служб предприятий компании разработали программу «Академия СИБУРа», включающую

проведение обучающих сессий, наставничество и карьерное консультирование при обучении на старших курсах. Кроме того, студенты проходили преддипломную практику и писали дипломные проекты по тематике, предложенной на предприятии. Выпускники «Академии СИБУРа», получившие наиболее высокий рейтинг по итогам программы, получили возможность трудоустройства на предприятиях нефтехимического холдинга.

Несмотря на наличие положительного опыта сотрудничества с предприятиями-работодателями в реализации образовательного процесса, направленного на обеспечения качества подготовки специалистов, ВУЗы сталкиваются с определенными трудностями: загруженность сотрудников организаций по основному месту работы, и, как следствие, сложность участия в учебном процессе, несоответствие требований образовательных стандартов представлениям работодателей о подготовке специалистов и др.

*Потребитель – государство.* Государство как потребитель заинтересовано в качественном образовании, поскольку его уровень определяет успешное развитие экономики страны, национальную безопасность и конкурентоспособность на мировой арене, социальное благополучие нации. Вступление в силу с 1 сентября 2013 года нового законно «Об образовании» свидетельствует об изменении подхода к оценке качества образования на государственном уровне. В частности, расширяются формы и методы государственной оценки качества образования[4]: помимо процедуры государственной аккредитации внедряется мониторинг эффективности деятельности ВУЗов. Повышается роль общественно-профессиональной аккредитации, которая на законодательном уровне становится одним из ключевых инструментов обеспечения качества образования. Кроме того, формируются механизмы мотивации профессиональных и экспертных сообществ к развитию инструментов независимой оценки качества образования.

Таким образом, в высоком качестве образования заинтересованы все потребители услуг образовательных учреждений: работодатели, студенты, государство. В то же время все субъекты образования имеют свои индивидуальные интересы, что обуславливает различия в оценках качества образования и инструментах его обеспечения.

#### Список литературы

1. Федеральный государственный стандарт. Глоссарий. [электронный ресурс] – Режим доступа – URL: <http://standart.edu.ru/catalog.aspx?CatalogId=789>
2. Качество образования в контексте Болонского процесса. [электронный ресурс] – Режим доступа – URL: <http://bp.unn.ru/docs/doc%2036.pdf>
3. Болонский процесс: нарастающая динамика и многообразие (документы международных форумов и мнения европейских экспертов)/ Под науч. ред. В.И. Байденко, [электронный ресурс] - 2002 - Режим доступа – URL: [http://www.nntu.ru/RUS/otd\\_sl/analiz/sistema\\_kach/sxema/norm\\_doc/bol\\_dinam.pdf](http://www.nntu.ru/RUS/otd_sl/analiz/sistema_kach/sxema/norm_doc/bol_dinam.pdf)
4. Качество образования: итоги, тенденции, задачи // Журнал «Качество образования» - 2012 / [электронный ресурс] – Режим доступа - URL: [http://www.edu-quality.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=135:belokopitov&catid=3:shapka](http://www.edu-quality.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=135:belokopitov&catid=3:shapka)