

(государства, работодателя, личности) становится целью каждого сотрудника образовательной организации и при этом структура образовательной организации позволяет им это делать. Задача образовательной организации состоит в получении от каждого субъекта институциональной среды ДПО четко сформулированных требований к дополнительным профессиональным программам и преобразовании их в конкретные цели и задачи образовательного деятельности. В качестве заинтересованных сторон мы рассматриваем представителей профессиональных сообществ, рынка труда, работодателей, физических лиц, сотрудников образовательной организации, представителей общественных организаций и др. Основные требования большинства заинтересованных сторон по вопросам содержания программ ДПО отражены в профессиональных стандартах и отраслевых требованиях.

Культура качества формируется в образовательной организации ДПО, если все сотрудники разделяют принятые подходы к обеспечению качества, разработана внутренняя система гарантии качества, способствующая достижению высокого качества образования, сформированы механизмы, позволяющие управлять качеством и совершенствовать данные процессы.

Главной проблемой, тормозящей формирование культуры качества в ДПО является, во-первых, наличие разрозненных интересов субъектов системы ДПО; во-вторых, недостаточное развитие механизмов для доказательства качества образовательной услуги.

Вышесказанное позволяет сделать вывод, что социальными предпосылками формирования культуры качества в образовательном пространстве ДПО являются реформирование системы ДПО, разработка и внедрение механизмов внешней оценки качества дополнительных профессиональных программ с участием всех субъектов системы ДПО.

Педагогическими предпосылками, обуславливающими исследуемый процесс, выступают: ориентация личности на непрерывное профессиональное образование «через всю жизнь»; организация компетентного соучастия, предполагающего взаимодействие всех субъектов институциональной среды ДПО, базирующегося на партнерских отношениях представителей рынка образовательных услуг системы ДПО и рынка труда; модернизация экспертной деятельности в контексте передачи механизмов экспертной деятельности работодателям, их объединениям или аккредитующим (экспертным) организациям, уполномоченным работодателями (их объединениями); создание системы оценки программ ДПО; широкое применение современного инструментария оценки качества дополнительных профессиональных программ.

Таким образом, культура качества ДПО – основа управления качеством ДПО, и в то же время – это коллективная деятельность, которая не может выполняться только отдельными сотрудниками, она требует совместных усилий по выстраиванию целой системы обеспечения качества дополнительных профессиональных программ, реализуемых в образовательной организации.

Список литературы

1. <http://www.klubok.net/article2609.html>

МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Бабина И.А.

Уральский социально-экономический институт

Моделирование оценки качества и эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала на

основе использования инновационных технологий в современных условиях одной из важнейших задач для многих образова-

тельных организаций (ОО) продолжает оставаться обеспечение качества и эффективности процесса обучения и применения его результатов в реальной деятельности (применение полученных знаний и навыков на практике).

На сегодняшний день эта задача приобретает особенную актуальность, учитывая, что в образовательной сфере произошел комплекс изменений, к основным характеристикам которого можно отнести следующие: 1) постоянный рост количества и качества исследований в сфере образования и развития человеческих ресурсов, который сопровождается появлением новых подходов, методов и инструментов для повышения эффективности процесса обучения; 2) революционные изменения, вызванные применением в этой сфере понятий когнитивной психологии и концепции организационного развития; 3) применение современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) сделало процесс обучения междисциплинарным и, тем самым, радикально изменило существующие представления не только о его формах и видах, но и о сущности и целях самого процесса; 4) признание образовательной функции в качестве важнейшей части для любой современной организационной системы [4, с. 58].

Применение современных ИКТ и создание на их основе электронных образовательных ресурсов (ЭОР) сегодня является одним из перспективных направлений модернизации отечественной системы образования. Современная среда обучения уже давно стала, по сути, информационной, и применительно к деятельности конкретной ОО представляет собой некий набор ЭОР, которые разрабатываются, тестируются на функциональность, после чего используются в процессе обучения.

Такой подход позволяет на более качественном уровне формировать у обучаемых ключевые конкурентные преимущества путем передачи им специфических для конкретной области знаний навыков и компетенций. Основная мотивация этого подхода в деятельности ОО заключается в стремлении идти в ногу с научно-техническим прогрессом в части использования ИКТ в обра-

зовательной сфере, поддержании имиджа современной ОО, а также обеспечении новой технологической базы для развития профессионального образования.

Ускоренное развитие и становление экономики знаний делает человеческий капитал одним из определяющих ресурсов развития мирового сообщества. В условиях рыночных преобразований российской экономики инвестиции в человеческий капитал приобретают первостепенную значимость. Они важны как для отдельных организаций, так и для общества в целом, поскольку обеспечивают подготовку новых кадров для построения инновационной экономики.

Однако до настоящего времени задачи оценки качества обучения персонала, а также оценки качества и эффективности вложения инвестиций непосредственно в процесс подготовки квалифицированного персонала не всегда решаются системно. Нам представляется, что для достижения стратегических целей развития отдельных организаций и общества в целом необходимо разработать многомерную систему оценки качества и эффективности процесса подготовки квалифицированного персонала.

Целью разработки и внедрения многомерной системы оценки качества и эффективности процесса подготовки квалифицированного персонала является повышение уровня знаний обучаемых и достижения на этой основе стратегических целей развития отдельных организаций и общества в целом, а также обеспечение гибкости этой системы и увеличения отдачи от инвестиций в ее развитие.

Возможно, моделирование оценки качества и внедрение многомерной системы оценки качества и эффективности процесса подготовки квалифицированного персонала обеспечит: — повышение отдачи от инвестиций и получение долгосрочного экономического эффекта от обучения и подготовки квалифицированного персонала; — сокращение издержек за счет целевого обучения и подготовки квалифицированного персонала; — оптимизацию системы обучения за счет выявления и использования ее технологического и интеллектуального потенциала; — внедрение инновационных

разработок, полученных в процессе обучения, в практическую деятельность организаций; — оценку качества и эффективности программ обучения и подготовки квалифицированного персонала с позиций возможности достижения ключевых показателей и стратегических целей развития отдельных организаций.

Как правило, при оценке качества и эффективности процесса подготовки квалифицированного персонала применяют, с одной стороны, различные методики промежуточного и итогового контроля уровня знаний обучаемых в форме разного рода тестов и экзаменов, а с другой стороны, достаточно широко распространенную четырехуровневую модель Киркпатрика.

В этой модели процесс обучения разделен на этапы «реакция — обучение — поведение — результаты», что обеспечивает получение новых навыков и достижение желаемых результатов путем их практического применения. Предложенный Киркпатриком подход со временем был оформлен в целостную модель оценки (Four Levels™ Evaluation Model) и принят в качестве стандарта для оценки эффективности профессионального обучения во всем мире [5].

Однако потенциал этой модели оценки качества и эффективности обучения на практике используется не полностью. Кроме четырехуровневой модели Киркпатрика существует достаточно большое количество альтернативных моделей оценки качества и эффективности обучения персонала, а именно: целевой подход Тайлера (Tylers Objectives Approach); модель Скривенса (Scrivens Focus On Outcomes); модель Стафлебима (Stufflebeam) CIPP; схема CIRO; натуралистический подход Губа (Gubas Naturalistic Approach); модель Брюса Аарона (Bruce Aarons Model); модель Джека Филиппса ROI (Return on Investment).

Безусловно, основной недостаток всех перечисленных моделей заключается в том, что все они, в той или иной степени, либо являются производными от модели Киркпатрика, либо используют ее отдельные элементы [3].

Спецификой разрабатываемой новой модели является ее многомерная структура,

которая формируется путем выделения разных направлений в системе оценки качества и эффективности образовательного процесса.

Для начала рассмотрим оценку качества и эффективности образовательного процесса в трех направлениях: 1) оценка качества и эффективности непосредственно процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала и его основных параметров; 2) увязка системы оценки качества и эффективности обучения с системой управления ОУ по уровням; 3) оценка качества и экономической эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала. Далее кратко рассмотрим указанные направления. Оценка качества и эффективности непосредственно процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала и его основных параметров. Для этого в модели предусмотрено сравнение входных (например, цели обучения, начального объема знаний и профессиональных компетенций персонала) и выходных параметров процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала (дополнительный объем знаний, новые навыки и компетенции, опыт работы в проектах и т. д.).

На входные параметры существенно влияют стратегические цели развития общества, которые преломляются в программах обучения, задавая цели и требования к входным параметрам.

Ключевым фактором оценки эффективности непосредственно процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала является уровень соответствия исходных целей обучения полученным в действительности результатам. Для подтверждения достоверности полученных результатов может использоваться развернутая система обратной связи, которая позволит осуществлять текущий мониторинг процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала и своевременно вносить в него необходимые коррективы.

При определении качества и эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала оцениваются приобретенные им знания, умения и навыки. Программы обучения, в которых актив-

но используются ЭОР, будут действительно эффективными только при условии их использования для формирования у обучаемых навыков и умений, необходимых им для решения стоящих перед ними задач.

В качестве составной части эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала могут оцениваться мероприятия, стимулирующие командную работу обучаемых (дискуссии и упражнения в группах, деловые игры, круглые столы и др.).

Эффективность групповой деятельности и процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала обеспечивается за счет динамических процессов, происходящих в группе обучаемых. Если раньше эффективность группы обучаемых фактически определялась ее продуктивностью или производительностью труда, то сегодня не менее важными считаются показатели удовлетворенности обучаемых результатами совместной деятельностью, уровень развития групповых взаимодействий, а также значимость достижения поставленной задачи для группы.

При определении качества и эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала оценивается доступность и интенсивность использования банка знаний ОО в обучении.

Здесь важными аспектами оценки обычно выступают: объемы создания (приобретения) новых знаний; доступ к ним обучаемых, использование новых знаний в ходе обучения; представление новых знаний в документах, базах данных и программном обеспечении; стимулирование роста банка знаний ОО.

Подлежит оценке также и использование методических разработок при подготовке выпускных проектов.

В качестве элементов оценки сюда входят: — наличие у заказчика запросов на разработку обучаемыми реальных инновационных проектов и их востребованность на уровне ОО; — наличие у заказчика тем проектов, которые формируются по результатам оценки существующих проблем, стратегических разрывов и производственных задач; — наличие у заказчика ресурсов и оценка вероятности их выделения для ор-

ганизации поддержки и внедрения проектных разработок; — наличие у заказчика разработанной системы требований к проектам и показателей их оценки; — оценка итогового уровня разработки проектов с учетом степени их новизны, наличия в них существующих моделей и степени их адаптации к решаемым задачам, расчетов экономической эффективности, рекомендаций к пилотному или масштабному внедрению.

Увязка системы оценки качества и эффективности обучения с системой управления ОО по уровням. В качестве уровней для оценки качества и эффективности обучения, возможно, предложить использовать следующие мероприятия: управление взаимодействиями с внешней средой, управление ОО в целом, управление преподавательским составом, принятая система обучения.

Подлежащие оценке на различных уровнях элементы приведены ниже. При оценке уровня управления взаимодействиями с внешней средой определяется степень влияния принятой в ОО системы обучения на его взаимодействие с партнерами, администрацией региона, контингентом обучаемых ОО.

При оценке уровня управления ОУ в целом определяется степень влияния используемой в ОО базы знаний и системы обучения, обеспечивающих достижение ключевых показателей эффективности и стратегических целей его развития.

При оценке уровня управления преподавательским составом определяется степень влияния принятой в ОО системы обучения на индивидуальную мотивацию, ротацию кадрового состава и формирование кадрового резерва, а также проведение аттестации работников преподавательского состава.

Оценивается интенсивность использования руководством ОО ресурсов обучения работников преподавательского состава (частота их направлений на обучение, заинтересованность в карьерном росте и т. д.).

Анализируются оценки руководства в части использования работниками преподавательского состава полученных ими знаний на практике и эффективности обучения с их применением.

При оценке уровня управления системы обучения, принятой в ОО, с одной стороны, оцениваются учебные планы и программы, методические разработки в сравнении с международными стандартами обучения, специфика контингента обучаемых и их целей обучения, а также эффективность использования в процессе обучения и подготовки квалифицированного персонала работников преподавательского состава.

С другой стороны, на этом же уровне оцениваются критерии отбора обучаемых, проведение отбора обучаемых на основе уровня их исходных знаний и компетенций, а также ряд других формальных характеристик. Кроме того, регулярно проводится мониторинг знаний и компетенций обучаемых.

При помощи указанных выше показателей и форм оценки эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала формируются внутренние нормы и стандарты обучения ОО.

Оценка качества и экономической эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала. Для проведения оценки качества и экономической эффективности сначала программы обучения классифицируются по методам оценки эффективности и лишь после этого разрабатываются сами методики оценки.

В общем случае будет вполне естественно оценить качество и эффективность процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала через отношение совокупности затраченных ресурсов (издержек) к полученным результатам, выраженное в процентах. В числовом выражении это будет некое значение между нулем и 100 %. При наличии явного финансового эффекта от реализации программ обучения их экономическую эффективность можно оценить при помощи метода дисконтированного денежного потока (NPV). При этом оценка экономической эффективности производится на основе методики определения показателя NPV и индекса рентабельности (IR), с использованием концепции «альтернативных издержек» [2, с. 147].

Используя эти показатели, можно считать долгосрочный эффект обучения и подготовки квалифицированного персонала

в том случае, когда можно определить явные «выгоды» обучения. Однако традиционный расчет NPV возможен при условии известного денежного потока, порожденного программой обучения. На практике вычислить денежный поток удастся не всегда в силу его неизвестности. Поэтому данный метод применяется достаточно ограниченно при оценке экономической эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала. К программам обучения с неявным финансовым эффектом применима методика оценки экономической эффективности по методу Cost-benefit analysis и его разновидностей (CBA) [1, с. 132].

Однако и эти методы анализа экономической эффективности удастся применить далеко не ко всем программам обучения и подготовки квалифицированного персонала.

К программам обучения с целями «стратегического соответствия», скорее всего применима методика оценки экономической эффективности по методу «Реализация показателей BSC, стратегической перспективы целей и показателей “Обучение и развитие” через программы обучения». Также здесь эффективны и приоритетны программы обучения, которые позволяют обучаемым приобретать навыки, необходимые для преодоления «стратегических разрывов». Обычно они отражаются на стратегических картах целей компании в целом или отдельных направлений ее деятельности. Реализация стратегических карт целей и показателей позволит добиться целевых стратегических финансовых результатов, сформулированных в стратегии развития компании [3].

В заключение следует отметить, что описанная система оценки качества и эффективности процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала является комплексной и многомерной разработкой, поэтому ее внедрение в деятельность ОО потребует достаточно длительного времени (до 1 года) и плотного взаимодействия разработчиков с преподавательским составом, руководством ОО и обучаемыми.

Предлагаемая многомерная модель позволяет оценивать: — во-первых, качество и эффективность процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала, а также сопровождающих его процессов по их входным и выходным параметрам, а также выстраивать развернутую систему обратной связи, учитывать стратегические

цели развития ОУ; — во-вторых, увязать эффективность принятой системы обучения с системой управления ОУ по уровням; — в-третьих, оценивать экономическую эффективность процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала при помощи одного или нескольких методов.

Список литературы

1. Баффетт, У. Эссе об инвестициях, корпоративных финансах и управлении компаниями / У. Баффетт. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2005.
2. Виленский, П. Л. Оценка эффективности инвестиционных проектов / П. Л. Виленский, В. Н. Лившиц, С. А. Смоляк. — М. : Дело, 2002. — 888 с.
3. Опарина, Н. Н. Оценка эффективности обучения и развития топ-менеджеров / Н. Н. Опарина // Справочник кадровика. — 2011. — № 12.
4. Педагогические технологии : учебное пособие / под общ. ред. В. С. Кукушина. — Ростов н/Д. : Издательский центр «Март» ; Феникс, 2010. — 333 с.
5. Kirkpatrick D. L. Evaluating training programs.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗА: КОНЦЕПТ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Беликова Т.П., Сыроватская Т.А.

Старооскольский филиал Белгородского государственного национального исследовательского университета

Актуальность проведения исследования определяется тем, что в системе высшего образования России в настоящее время происходят кардинальные изменения: реализация новых федеральных государственных образовательных стандартов, усиление дифференциации структуры высшего образования за счет развития новых федеральных и национальных исследовательских университетов, формирование системы общественно-профессиональной оценки качества образования, а также мониторинг деятельности высших учебных заведений и оптимизация их сети.

Современное российское общество предъявляет повышенные требования к качеству высшего профессионального образования. В настоящее время российское вузовское образование переживает сложный этап своего инновационного развития. В исторической ситуации трансформации процесса развития российской системы образования, и региональных образовательных систем, их реформировании, модернизации сформирована определенная нормативно-правовая база российского образования. Стратегия национальной безопасности

Российской Федерации до 2020 года, Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, государственные программы Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы», «Развитие науки и технологий на 2013-2020 годы, а также Целевые ориентиры Белгородской области, стратегические направления и задачи региональной стратегии до 2025 года по созданию условий для формирования инновационного человека, накопления интеллектуального капитала. [1,2,3,4] По мнению разработчиков, главным ресурсом для достижения поставленной цели должны стать высшие учебные заведения области, осуществляющие подготовку кадров для инновационной экономики региона и страны, в их числе Белгородский государственный национальный исследовательский университет и его филиалы.

Ключевой, в ряде важных задач, по-прежнему выступает задача обеспечения в вузах требуемого качества образования в контексте создаваемой на основе Болонской декларации единой европейской об-