

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН**

ИННОВАЦИОННЫЙ ЕВРАЗИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи

Д.А. Анисимова

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВУЗОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(НА МАТЕРИАЛАХ ВУЗОВ РК)**

Магистерская диссертация на соискание
академической степени магистра экономических наук
по специальности 6М050700 - Менеджмент

ПАВЛОДАР – 2013

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Инновационный Евразийский университет

Допущен (а) к защите:
зав. кафедрой «Менеджмент»,
кандидат экономических наук,
_____ С.Е.Кайдарова
(подпись)
« ____ » _____ 20__ г

Магистерская диссертация

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВУЗОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(НА МАТЕРИАЛАХ ВУЗОВ РК)**

специальность: 6М050700 - Менеджмент

Магистрант

(подпись)

Д.А. Анисимова
(инициалы, фамилия)

Научный руководитель,
кандидат экономических наук,
доцент, доктор PhD

(подпись)

Л.И. Кашук
(инициалы, фамилия)

ПАВЛОДАР – 2013

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1 Теоретические аспекты управления качеством образовательных услуг высшего учебного заведения	8
1.1 Эволюция понятия «качество образования»	8
1.2 Подходы к обеспечению и оценке качества вузовской деятельности	11
1.3 Зарубежный опыт управления качеством деятельности учреждений высшей школы	17
2 Анализ организационно-экономических механизмов управления качеством высшего образования в Казахстане	30
2.1 Качественное образование как фактор социально-экономического развития государства	30
2.2 Анализ состояния высшей школы и организационно-экономических механизмов обеспечения качества деятельности ВУЗов РК	38
2.3 Инновационная деятельность как механизм управления качеством высшего образования в РК	47
3 Совершенствование механизмов управления качеством института высшего образования Казахстана	56
3.1 Отраслевое объединение ИнЕУ – центр иностранных языков как инновационный организационный механизм обеспечения качества образовательных услуг	56
3.2 Автоматизация учебного процесса как направление совершенствования организации управления качеством вузовской деятельности	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	69
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	72
ПРИЛОЖЕНИЯ	76

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей магистерской диссертации использованы ссылки на следующие стандарты:

Указ Президента Республики Казахстан № 922 О 01.02.2010 г.

Стратегическом плане развития Республики

Казахстан до 2020 года

Закон Республики Казахстан «О Науке» № 225 9.07.2001г.

– II ЗРК.

ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines 2002 г.

for the application of ISO 9001:2000 in education»

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей магистерской диссертации применяют следующие термины с соответствующими определениями:

ИнЕУ	Инновационный Евразийский университет
ВУЗ	Высшее учебное заведение
РК	Республики Казахстан
МОН РК	Министерство образования и науки Республики Казахстан
ИСО (ISO)	Международная организация по стандартизации
ВОУД	Внешняя оценка учебных достижений
ПГК	Промежуточный государственный контроль
TQM	Всеобщий менеджмент качества
СМК	Система менеджмента качества
ППС	Профессорско-преподавательский состав
КарГТУ	Карагандинский технический университет
НАЦ	Национальный аккредитационный центр
ВТО	Всемирная торговая организация
США	Соединенные штаты Америки
СМИ	Средства массовой информации
СНГ	Содружество независимых государств
KPPK	Конфедерация работодателей Республики Казахстан
PhD	Доктор философии
НКАОКО	Независимое казахстанское агенство по обеспечению качества образования
ФОНН	Фонд образования Нурсултана Назарбаева
ESL	Английский как второй язык
KET	Ключевой английский тест
PET	Подготовительный английский тест
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
СУБД	Система управления базами данных

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Интеграция казахстанского высшего образования в Болонскую систему соответствия мировым университетским стандартам и оценки качества образования обусловлены требованием времени: гармоничного развития государства в открытом обществе. Так как Болонский процесс был инициирован в период стремительного падения популярности Европейского образования в сравнении с системой высшего образования Северной Америки и Австралии, то первоочередной целью Болонского процесса стало создание конкурентоспособной основы для развития европейских университетов, позволяющей унифицировать систему образования и оценить качество преподавания, полученных знаний, академической культуры и общей структуры университета, что способствует развитию академической мобильности и универсального признания полученного образования и ученых степеней. Казахские университеты как основные ретрансляторы культурного, научного и образовательного наследия включились в процесс модернизации высшего образования с 2005 года, активно внедряя Болонскую систему. Основными ожидаемыми результатами внедрения стали - повышение конкурентоспособности и устойчивое развитие казахских ВУЗов. Использование Болонских рекомендаций в первую очередь относится к изменению и совершенствованию организационно-экономических механизмов управления оценки качеством образовательных услуг. Предполагается, что к 2015 г. казахские университеты приведут систему образования в соответствие с принципами Болонской декларации, которые требуют модернизации университетского образования, в том числе и классического, выработки новых форм существования и перехода к единым доминантам европейского образовательного сообщества без ущерба для национальной системы образования. Достижение поставленной цели в первую очередь возможно через эффективное использование инновационных организационно-экономических механизмов по оценке качества высшего образования.

Степень изученности проблемы. Несмотря на то, что проблемам управления качеством образовательных услуг в новых экономических условиях посвящено достаточно большое количество исследований зарубежных и отечественных экономистов: Андреева А., Баранника М., Беризина Н., Владимирова В., Генцова А., Голдобина Н., Гончаровой Н., Ерошина В., Заболотного Е., Зернова В., Зипурова У., Карнаухова Н., Кузминова Я., Машкова Н., М.Ш.Алинова, Б.Ә.Абдикаримова, С.Ә.Абдиманапова, Ю.В.Баталова, В.К.Бишимбаева, Г.Н.Гамарника, В.А.Жексембекова, и многих других, ряд проблем связанных с изучением организационно-экономического аспекта управления качеством высшего образования все еще остается слабоизученным. Отмеченные выше обстоятельства и определили цель, задачи и направление данного диссертационного исследования.

Целью диссертационного исследования является анализ существующих подходов к управлению качеством вузовской деятельности, разработка рекомендаций по совершенствованию организационных и экономических инструментов управления качеством деятельности на материалах ВУЗов РК.

В соответствии с целью исследования были поставлены и решены следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты управления качеством образовательных услуг высшего учебного заведения;
- определить подходы к формированию и обеспечению качества в вузовской деятельности;
- рассмотреть подходы к оценке качества образовательных услуг;
- изучить мировой и Казахстанский опыт управления качеством деятельности высшего учебного заведения;
- определить содержание организационно-экономических инструментов управления качеством вузов;
- выявить влияние инновационной деятельности вуза на управление качеством образовательных услуг;
- разработать рекомендации по совершенствованию использования организационно-экономических механизмов управления качеством вузовской деятельности;

Объектом исследования выступают высшие учебные заведения Республики Казахстан.

Предметом диссертационного исследования являются существующие подходы и инструменты формирования и обеспечения качества вузовской деятельности.

Теоретической основой исследования служат достижения научной мысли отечественных и зарубежных ученых в области управления качеством образовательных услуг ВУЗа. В процессе проведения исследования были использованы методы логического, системного и экономико-статистического анализа. Помимо этого в работе использованы методы проведения маркетинговых исследований и элементы теории принятия оптимальных управленческих решений.

Информационной базой диссертационного исследования являются статические сборники, рабочие материалы министерств и ведомств РК, а также собственно оценочное анкетированные студентов ИнЕУ. В работе также использовались материалы, опубликованные по проблематике исследования в монографиях и периодических изданиях отечественных и зарубежных авторов.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в исследовании и обосновании методических основ и положений, связанных с повышением эффективности управления качеством образовательных услуг ВУЗа в условиях интеграции национальной системы высшей школы в мировое образовательное пространство.

Положения, выносимые на защиту, составляющие научную новизну исследования:

- исследованы, проанализированы и обобщены подходы (отечественные и зарубежные) к оценке качества высшего образования;
- исследован вопрос создания лингвистического центра как организационного механизма повышения качества образовательных услуг;
- проанализированы результаты экспериментального опроса студентов по оценке качества обучения английскому языку и показаны способы применения результатов данной оценки для дальнейшего повышения качества образования;
- исследованы вопросы автоматизации и информатизации учебного процесса, как фактора управления качеством вузовской деятельности;

Практическая значимость диссертационной работы заключается в том, что полученные в работе результаты исследований могут быть использованы для повышения эффективности управления качеством деятельности ВУЗа и оптимизации использования финансовых ресурсов, способствующих повышению конкурентоспособности и устойчивости развития университета. Анализ, выводы, предложения и рекомендации данного исследования могут быть также полезными университетам Казахстана, научно-исследовательским и другим организациям, занимающимся проблемами формирования эффективных систем управления оценки качества сфере высшего образования.

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы диссертационной работы докладывались, публиковались и получили одобрение на научно-практических конференциях и семинарах, проводимых в ИнЕУ в 2012-2013 годах. Отдельные положения и результаты исследования нашли практическое применение в Инновационном Евразийском Университете в качестве теоретических и практических методов эффективного управления качеством образовательного процесса в ВУЗе.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемой литературы.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, показана степень изученности проблемы, сформулированы цель и задачи исследования, определена научная новизна и практическая ценность работы.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты управления качеством образовательных услуг высшего учебного заведения рассматривается качество образования как комплексная научно-методическая проблема, уточняется терминологический аппарат, касающийся понятий «качество образования» и «управление качеством образования», выявляются основные тенденции управления качеством образования в мировой практике.

Во второй главе проводится анализ состояния высшей школы РК, исследуются инновационные механизмы в обеспечении, управлении и оценке качества высшего образования Казахстане.

В третьей главе представлено практическое применение внутренних механизмов повышения качества вузовской деятельности, а также предложения по совершенствованию управления качеством вузовской деятельности РК.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

1.1 Эволюция понятия «качество образования»

Для формирования и обеспечения качества в вузовской деятельности необходимо определить само понятие слова «качество». Категория «качество» на протяжении многих лет постоянно находится в зоне пристального внимания ученых. Категория качество сегодня относится к одной из самых распространенных. О качестве жизни, здоровья, качестве услуг или товаров, о качестве личности человека много говорят и пишут как в научной литературе, так и в популярных изданиях. Однако качество по-прежнему остается загадочной категорией, «дойти до самой сути, до основания» которой становится со временем только сложнее. Категория качества в академической среде занимает особое положение и имеет множество определений, которые можно найти в современных толковых, философских энциклопедических словарях. Толковый словарь С.И. Ожегова рассматривает качество как совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определённую определенность. Качество – это то или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-либо [1]. Международной организацией по стандартизации ИСО принято следующее определение качества: «Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности» [2]. Достижение характеристик качества зависит от управления, которое обеспечивает их величины, комплекс и сочетание. В самом общем понимании качество – это совокупность свойств, признаков, продукции, материалов, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению предъявляемым требованиям [3].

Образование, как и любой процесс или результат деятельности человека, обладает определенным качеством. Наиболее точным в концептуальном отношении является следующее определение качества образования. Качество образования – это комплекс характеристик образовательного процесса, определяющих последовательное и практически эффективное формирование компетентности и профессионального сознания [4].

Качество образования – категория системная. Его сущность как целого, которое складывается из частных [5]:

- Качества подготовки абитуриентов и студентов;
- Качества образовательных программ и средства обучения;
- Качества инфраструктуры;
- Качества нравственно-психологической атмосферы в вузе;
- Качества отношений с внешней средой;

- Качества управления вузом как единым целым и его частями;
- Качества педагогического персонала и др.

Таким образом, качество образования можно определить как степень соответствия образовательной системы не только требованиям стандартов и нормативных документов, но и требованиям потребителям всех категорий. Оно является интегральной характеристикой и результатом образовательной системы.

Американские социологи Л. Харви и Д. Грин под качеством высшего образования понимают [6]:

- 1) специальный процесс, направленный на положительный результат на «выходе»;
- 2) процесс усовершенствования в рамках образовательного процесса;
- 3) соответствие целям, что обозначает выполнение запросов, требований и ожиданий потребителей;
- 4) результат капиталовложений;
- 5) трансформации, обозначающие изменения в совершенствовании, предоставлении возможностей для студентов или в развитии новых знаний.

Профессор В. Сенашенко и доцент Г. Ткач (Российский университет дружбы народов) под качественным понимают такое образование, которое позволит каждому выпускнику не только находить для себя оптимальную нишу трудовой деятельности, но и безболезненно менять ее в случае необходимости, самостоятельно выбирая и реализуя наиболее подходящую для этого форму непрерывного (дополнительного) образования [7].

Известный российский ученый В.С. Гершунский считает, что образование есть широкая социально-экономическая и социально-культурная категория и наиболее важная сфер« любого общества и государства, а «качество образования определяет экономический, интеллектуальный и нравственные потенциал любой страны» [8].

Этот методологический подход является наиболее перспективным. В нем фиксируется главное – качество образования есть не только сложная, многоплановая, емкая, но и динамичная, гибкая и относительная категория. Для ее раскрытия недостаточно понятийного аппарата одной науки педагогики. Осмысление качества образования возможно только в полидисциплинарном контексте.

Качество образования выпускников – это определенный уровень знаний, умений, умственного, физического и нравственного развития (их совокупность), достигаемый выпускниками образовательного учреждения в соответствии с планируемыми целями обучения и воспитания [9].

Закономерным результатом такой логики стала универсальная система диагностики и оценки качества образования (обучения) в количественных показателях. Так, к показателям качества образования отнесены: процент учащихся, окончивших школу только на «5» или на «4» и «5»; увеличение числа выпускников школы, поступивших в высшие учебные заведения за

какой-то отчетный период; количество именных стипендиатов колледжа или вуза и т. п.

По отношению к профессиональному образованию применяется понятие качество профессиональной подготовки, содержательное наполнение которого зависит от востребованных в конкретное время тех или иных способностей специалиста. Так, раньше достаточно было назвать вполне конкретный комплект квалификационных характеристик работника, а сегодня речь идет о приоритете требований к уровню развития мобильности и гибкости мышления, ответственности выпускников, наличия у них исследовательских способностей, включающих навыки способов и методов интерпретации полученных знаний, реконструкции схем познания, выявления сути дела, а также ценностных ориентиров.

За качество образования отвечает каждое образовательное Учреждение, но качество не появляется внезапно. Его необходимо: планировать в строгом соответствии с установленной стратегией, определением своей миссии, реалистическими и достижимыми целями; подчинять изучению рынка и меняющихся отношений потребителя к тому или иному учебному заведению; выявлять и оценивать в рамках мониторинг «проведенных педагогических действий».

Образование непосредственно связано является сферой производства.

Поэтому вопросы качества образования сосредотачиваются на технологиях решения проблемы соотношения (тождества или конфликтности):

- взглядов потребителя и производителя на качество образования;
- существующих стандартов как системы гарантий качества и неустойчивым, порой идеализированным общественным спросом на качество образования;
- параметрами, критериями и оценками качества и многообразием образовательных практик.

Гарантом качества образования можно считать систему мониторинга. Элементами этой системы являются:

1. Установление стандарта и их операционализация.
2. Сбор данных и оценка результатов.
3. Действия в соответствии со стандартами.

Несмотря на очевидные различия исходных посылок, ключевых понятий, формулировок, аргументов в названные подходы понимания качества образования, все они имеют только два варианта умозаключений:

- качество образования есть степень достижения поставленных в образовании целей и задач;
- качество образования есть степень удовлетворения ожиданий различных участников образования от предоставляемых конкретным учреждением образовательных услуг.

Именно государственные образовательные стандарты и определяются как основа объективной оценки уровня образованности и квалификации

выпускников (качества образования) всех форм получения образования. Все учреждения, входящие в систему отечественного образования, «несут ответственность за интерпретацию стандартов и формулирование присущих им специфических целей, за обеспечение и организацию обучения по учебному плану, за квалификацию преподавателей, за мониторинг своего собственного качества.

1.2 Подходы к обеспечению и оценке качества вузовской деятельности

Обеспечение качества образовательных услуг является приоритетным направлением интеграции Казахстана в Болонский процесс. «Европейское ассоциация обеспечения качества» выполняет различные функции: разрабатывает критерии оценки, рекомендации для управляющих органов, консультируют вузы и госструктуры, проводят исследования по сопоставимости процедур, вносит вклад в разработку правовой базы, поддерживают сети [10]. Результаты их работы прозрачны и доступны. Задачами формирования рамочных «стандартов и принципов» качества являются: совершенствование систем обеспечения качества; укрепление процедур признания степеней; усиление обмена опытом, в том числе через работу Европейского консультативного форума; доверие и признание между вузами и агентствами по оценке и обеспечению качества. Европейский Союз поддерживает как внутреннюю культуру качества, так и внешнее его обеспечение. Помимо международных стандартов формированию и обеспечению качества способствует государство и непосредственно сам ВУЗ. Механизмы обеспечения и оценки качества представлены на рисунке 1.

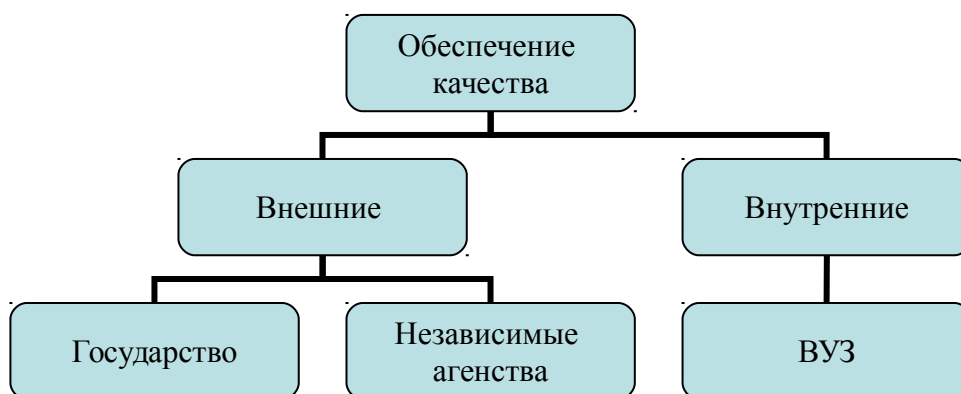


Рисунок 1. Механизмы обеспечения и оценки качества

Система обеспечения качества образования на национальном уровне в Казахстане уже сложилась и успешно функционирует. Она обеспечивает единство образовательного пространства страны посредством государственных образовательных стандартов (НАЦ МОН РК) и

действующей системы государственного лицензирования, аттестации и аккредитации вузов и реализуемых ими профессиональных образовательных программ [11]. Подобный подход является вполне эффективным, хотя с точки зрения иностранных экспертов его недостатком является то, что министерство образования выступает одновременно в роли заказчика образовательных услуг вузов, организатора и исполнителя обучения, а также органа, обеспечивающего контроль качества подготовки. Это отражает сложившуюся национальную особенность образовательной системы Казахстана и не противоречит условиям Болонской декларации [12]. Внутренняя культура качества фундаментальна: обеспечение качества – это непосредственная задача вузов. Обеспечение качества обучения на уровне университета в каждом вузе осуществляется, как правило, по-своему, в соответствии со сложившимися традициями, прошлыми достижениями и накопленным опытом. Основными задачами внутри-вузовского обеспечения качества обучения являются: формулирование целей и задач образовательной деятельности университета в целом и его подразделений, обеспечение этой деятельности общеуниверситетской нормативной и инструктивной базой, формирование постоянно действующей системы контроля и оценки качества обучения (мониторинга) и использование результатов для корректировки учебного процесса. Решение этих задач обеспечивается широким привлечением к оценке деятельности университетов педагогической, научной общественности и представителей промышленности как заинтересованных сторон с использованием международных стандартов качества ИСО 9001:2000. Одним из нормативных документов по обеспечению и управлению качеством является ИСО 9000 [13]. Это серия международных стандартов по созданию на предприятии системы управления качеством, которая представляет собой набор предписаний по повышению эффективности происходящих в компании процессов с целью улучшения выпускаемой продукции и предоставляемых услуг. На сегодняшний день стандартов системы качества в сфере образования, разработанных на основе международных стандартов ИСО серии 9000, существует не так много. Стандарт ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education» – Системы менеджмента качества, этот международный стандарт направлен на достижение следующих результатов [14]:

- стандартизировать процедуры профессионального образования;
- обеспечить регулярный мониторинг процесса управления и ведения документации и записей, необходимых для образовательного процесса;
- гарантировать выполнение государственных требований в сфере образования;
- гарантировать качество образовательных услуг, качество преподавательского состава и качество образовательного контента.

Целью стандарта IWA 2 является повышение эффективности системы менеджмента качества образовательного учреждения и непрерывное

повышение качества образовательной услуги, предоставляемой обучающимся. Помимо международного стандарта ISO/IWA 2 существует также TQM (Total quality management – Всеобщее управление качеством) – новый подход в управлении, основанный на стремлении к обеспечению качества управления путем удовлетворения требований потребителя [15]. Опыт внедрения TQM позволяет выделить пять основных составляющих этой системы:

- создание документированных систем качества;
- взаимоотношения с поставщиками;
- взаимоотношения с потребителями;
- мотивация к улучшению качества;
- обучение в области качества.

Необходимость в оценке вузов значительно возросла в условиях ужесточения конкуренции среди образовательных учреждений на национальном и международном уровнях, повышения требований к прозрачности и информационной открытости их деятельности. Важнейшей компонентой оценки деятельности вузов является оценка качества образования. Качество высшего образования является многогранным понятием, которое должно включать все его функции и всю деятельность: преподавание и программы обучения, исследования ученых и аспирантов, персонал, студентов, здания, факультеты, оборудование, оказание услуг обществу и академическую среду. Можно определить три критерия качества образовательной деятельности:

а) качество персонала, которое определяется степенью академической квалификации преподавателей и научных сотрудников вузов. Качество персонала и качество образовательных программ в сочетании процесса преподавания и научных исследований, при соблюдении условия их соответствия общественному спросу, определяют академическое качество содержания обучения;

б) качество подготовки студентов – при условии диверсификации образовательных программ, преодоления многопланового разрыва, существующего между средним и высшим образованием, и повышения роли механизмов учебно-профессиональной ориентации и мотивации молодежи;

в) качество инфраструктуры и «физической учебной среды» высших учебных заведений, охватывающее «всю совокупность условий» их функционирования, включая компьютерные сети и современные библиотеки, что может быть обеспечено за счет адекватного финансирования.

Качество образования – многоплановая категория, и критерии его оценки могут быть самыми разными. Европейский центр по высшему образованию (СЕПЕС) ЮНЕСКО относит к критериям оценки качества образования:

- институциональную миссию и цели учебного заведения;
- параметры образовательной модели;
- определенные стандарты данной программы или дисциплины.

Можно выделить четыре основных аспекта оценки качества образования, которые дополняют друг друга:

- гарантированное выполнение базовых стандартов и эталонов;
- достижение поставленных целей на разных этапах обучения (на входе, в процессе и на выходе);
- способность удовлетворять спрос и ожидания потребителей образовательных услуг и заинтересованных участников образовательного рынка;
- стремление к совершенствованию обучения [16].

Оценка качества требует международного измерения высшего образования: обмена знаниями, интерактивных сетей, мобильности преподавателей и студентов и международных исследовательских проектов, при этом должны учитываться культурные национальные ценности и среда. Выделяются три основных внешних инструмента контроля качества высшего образования, осуществляемого посредством оценки деятельности вузов, которые отражены на рисунке 2.

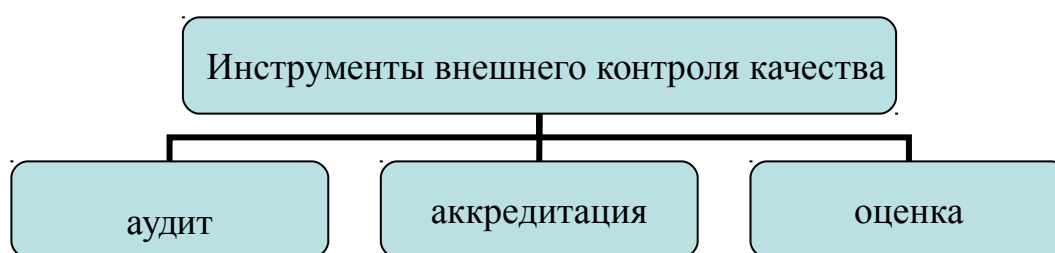


Рисунок 2. Инструменты контроля качества

Под аудитом, в общепринятом смысле, понимается аудит качества, который призван оценить адекватность процедур планирования и принятия решений в вузе, соответствие предпринятых действий поставленным целям и эффективность действий с точки зрения достижения поставленных целей. В ходе аудита качества проводится оценка системы управления в вузе, качества персонала вуза, а также системы внутреннего контроля качества; оценивается участие сотрудников университета и других заинтересованных лиц в процессе такого контроля. В зависимости от национальной специфики задач, стоящих перед системой высшего образования, аудиту подвергаются те или иные характеристики этой системы. Например, часто оценивается доступность образования с гендерной точки зрения, а также для представителей различных стран и национальностей. В ряде стран аудит проводится ежегодно, аудиторское заключение публикуется. Несмотря на то, что аудит качества признается весьма прогрессивным инструментом, его использование в практике государственного управления в целом и в сфере высшего образования в частности остается весьма ограниченным. Это связано, прежде всего, с тем, что, в отличие от финансового аудита, в аудите качества чрезвычайно высока доля субъективизма аудитора, поскольку четкие

критерии оценки отсутствуют. Поэтому на регулярной основе аудит качества используется лишь в ограниченном числе стран (Великобритания, Швеция, Ирландия, Австралия), и даже в них он остается вспомогательным инструментом [17].

Аккредитация высших учебных заведений и учебных программ как инструмент контроля качества высшего образования широко используется в США, Австрии, Германии, Нидерландах, Чехии, скандинавских странах, странах Балтии и многих других. Аккредитация предполагает проверку вузов и программ на соответствие определенным критериям; в результате аккредитации вуз может быть либо аккредитован, либо нет. С ее помощью обеспечиваются минимальные гарантии качества обучения. В разных странах аккредитация осуществляется государственными органами или независимыми агентствами [18].

Оценка, в отличие от аккредитации, позволяет не просто проверить соответствие вуза неким критериям, но и оценить степень его конкурентоспособности, сравнить разные вузы между собой. На регулярной основе оценка проводится более чем в половине стран ЕС, в том числе в Великобритании, Нидерландах, Франции, скандинавских странах. Именно этот инструмент наиболее точно отвечает потребностям развития как системы высшего образования в целом, так и отдельных вузов. Оценка предполагает сравнение и ранжирование вузов между собой, а также самооценку вузов в динамике (динамика отдельных индикаторов, прогресс в достижении вузом поставленных целей).

Внешняя оценка предполагает как оценку вуза академическим сообществом (национальным или международным), так и другими заинтересованными организациями (например, работодателями). Отдельно можно выделить оценку вуза органами управления образованием, при которой, как правило, используются и результаты самооценки, и результаты оценки академическим сообществом и работодателями. К внешней оценке относятся и различные системы ранжирования вузов. Рейтинги – инструмент накопления информации и оценки качества университетов, отдельных программ, преподавательской и исследовательской деятельности. Зарубежные рейтинги опираются на определение качества, разработанное международным академическим сообществом и закрепленное в нормативных документах ЮНЕСКО. Таким образом, результаты внешней оценки вузов могут принимать разные формы: отчеты государственных органов или независимых агентств, обзоры, рейтинги и рэнкинги вузов и др.

К внутренней оценке качества относится самооценка. Самооценка нужна, прежде всего, самому вузу для оценки его динамики по различным параметрам. Однако она является и ключевым элементом в оценке деятельности вуза в целом. Так, в странах ЕС самооценка используется в 68% стран при аккредитации и в 94% при собственной оценке.

Во всем мире, начиная с 90-х годов, наблюдается тенденция развития и распространения процессов самооценки. Преимущества самооценки организации очевидны:

- систематический подход к совершенствованию деятельности;
- получение объективных оценок, основанных на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- выявление и анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- внедрение различных инициатив по управлению качеством в повседневную деятельность организации;
- использование при оценке своей деятельности и ее результатов единого комплекса критериев;
- возможность сравнения с лучшими результатами;
- обучение персонала использованию принципов всеобщего управления качеством;
- определение динамики изменений, происшедших с момента предыдущей самооценки.

В качестве источников информации для проведения оценки используются:

- статистические данные или показатели, которые можно рассчитать на основании статистических данных (численность студентов разных уровней, численность преподавателей, численность студентов, окончивших курс в установленные сроки, затраты на обучение одного студента или на один кредит и т.п.);
- данные субъективной статистики (репрезентативные опросы студентов, работодателей и т.п.);
- экспертные опросы.

Каждый из вышеперечисленных источников имеет свои недостатки. Так, статистические данные могут не отражать аспектов, связанных именно с качеством обучения, поскольку качество сложно измерить. Данные субъективной статистики могут быть манипулируемыми. Кроме того, для некоторых категорий, например, работодателей, сложно добиться репрезентативности выборки. На практике, как правило, опрашиваются в основном представители крупных компаний. По таким опросам не удастся отследить, насколько выпускники вузов оказываются востребованными мелким и средним бизнесом. Экспертные опросы в академической или более широкой среде также являются весьма субъективными.

В силу этих недостатков результаты разнообразных оценок деятельности вузов лишь в небольшой степени учитываются при определении объемов их государственного финансирования. Однако такие оценки отнюдь не бесполезны. Во-первых, на основании оценок отдельных вузов можно выявить общие проблемы в системе образования. Во-вторых, по результатам такой оценки весьма существенной может оказаться реакция общественности, а также изменение спроса на услуги данного конкретного вуза.

Необходимым условием обеспечения контроля за качеством деятельности вузов является не просто проведение оценки (внутренней или

внешней) как таковой, а обеспечение публичности ее результатов. Именно поэтому практически во всех странах существуют требования по отчетности вузов как перед органами управления образованием, так и перед обществом в целом.

Главным инструментом является годовой отчет. Такой отчет должен содержать информацию об учебной, научной, международной деятельности вуза, студентах и преподавателях, инфраструктуре и т.п. Во многих странах требуется, чтобы в годовом отчете был отражен прогресс в достижении целей, зафиксированных в стратегических планах. В некоторых странах годовые отчеты содержат и финансовую информацию, в некоторых финансовый отчет предоставляется отдельно. В ряде случаев годовой отчет и стратегический план – это один документ, в котором содержится описание результатов деятельности по отношению к целям и задачам, поставленным в предыдущем периоде, а также цели и задачи на следующий период. Годовые отчеты не просто предоставляются в органы управления образованием, а публикуются и становятся достоянием общественности [19].

1.3 Зарубежный опыт управления качеством деятельности учреждений высшей школы

Мировое разнообразие системы управления качеством (оценки качества) высшего образования в 1990-е гг. и в начале 2000-х гг. может быть, с определенной долей условности, разделено на два типа. Системы управления качеством высшего образования в тех странах, где имеются соответствующие государственные структуры, регулирующие развитие высшей школы, например, Министерства образования, Министерства просвещения и т.д. В этих случаях система управления качеством базируется на приоритете государственных органов или структур, финансируемых правительством. При этом самооценке придается номинальное значение, а основные усилия прилагаются к проведению эффективной внешней оценки государственными органами либо общественными организациями. Такие системы управления качеством часто связаны с правительственным контролем, лицензированием, государственной аккредитацией, сравнением различных высших учебных заведений, распределением финансовых ресурсов и оказанием влияния на университеты. Система управления качеством высшего образования, принятая в тех странах, где, по существу, органов государственного управления высшим образованием (в европейском смысле) нет. В этом случае преобладает процесс самооценки высших учебных заведений, либо профессиональная, либо общественная оценки, направленные на внутренний анализ, на улучшение деятельности университетов. В широком плане, исторически, к странам, имеющим органы государственного управления высшей школой, относятся европейские страны (Германия, Франция, а также страны СНГ, воспринявшие европейские традиции высшего образования) [20]. К странам, где преобладает процесс саморегуляции высшего образования, относятся, в

первую очередь, США, а также те страны, которые стали следовать американским образцам высшей школы (Филиппины, Тайвань).

Основное отличие европейских систем управления качеством высшего образования от американской заключается в полномочиях правительства, в формулировке целей управления качеством, в определении наиболее важных аспектов управления качеством, в способах принятия решений и, наконец, в самой организации образовательного процесса. В странах с централизованной системой образования функции управления качеством, аккредитации осуществляют соответствующие государственные ведомства. В Германии, например, где Министерство просвещения, регулирующее деятельность высших учебных заведений, существует с XIX в., весьма сильны традиции государственного контроля за высшей школой, а сами профессора и преподаватели являются государственными служащими. В Германии нет явно выраженных элитных вузов, но для поступления необходимо иметь аттестат зрелости, который выдается после 12 – 13 лет обучения в гимназии и успешной сдачи экзаменов. Половина вузов страны относится к академическим высшим учебным заведениям университетского уровня (университеты, технические университеты, технические, педагогические, теологические и другие вузы). К неакадемическим вузам относят профессиональные высшие учебные заведения, осуществляющие подготовку специалистов прикладного характера для работы на производстве. Подавляющая часть вузов Германии являются государственными и имеют бесплатное обучение. При этом 30 % студентов получают материальную помощь из федерального бюджета. Размер помощи зависит от положения семьи студента и места его жительства. Наиболее одаренные студенты получают стипендии из различных фондов. В немецких университетах факультеты часто подразделяются на институты и школы, возглавляемые профессорами. Студенты выбирают свои органы самоуправления. Закон о высшем образовании в Германии принят парламентом страны, но одновременно имеется серия законов отдельных Земель. Координация деятельности и выработка методических принципов деятельности высшей школы осуществляются Конференцией ректоров Германии. Конференция ректоров Германии объединяет всех ректоров. Она собирается один раз в год. Устав вуза разрабатывается самим коллективом. Руководство осуществляет ректор или президент, проректоры или вице-президенты и канцлер. Академический сенат контролирует учебную и научную работу. Он формируется из представителей подразделений вуза, студенчества, внешних организаций. Что касается управления качеством, то в Германии аккредитации вузов не существует, так как имеется только один частный вуз, а Министерство культуры и образования заботится о качестве образования через утверждение профессорского состава вуза и открытие новых специальностей. На каждое вакантное место кафедра предлагает несколько кандидатур. Факультет или сенат назначают специальную комиссию, которая проводит всесторонний анализ кандидатур. Сенат предлагает Министерству три кандидатуры, из которых утверждается

одна. Открытие новых специальностей также утверждается Министерством. Аттестация направлений подготовки специалистов осуществляется Конференцией ректоров. Ее комиссия изучает материалы само аттестации вуза, посещает лекции и практические занятия, беседует со студентами, преподавателями. По итогам проверки составляется отчет, в котором отражаются сильные и слабые стороны вуза. Дальнейшее реформирование высшей школы Германии предусматривает сокращение срока обучения, более раннее поступление в вуз, большую универсальность подготовки студентов[21]. Во Франции за образовательную политику отвечает Министерство народного образования, научных исследований и технологий. Однако деятельность высших учебных заведений оценивается Национальным экспертным комитетом, который создан по закону о высшем образовании и существует с 1984 г. Главная задача данного комитета заключается в оценке деятельности высших учебных заведений. Этот национальный орган контроля и управления качеством высшего образования подчиняется только Президенту и не зависит ни от каких управленческих структур. Экспертный Комитет регулярно собирает информацию о деятельности высших учебных заведений и ежегодно направляет Президенту отчет о своей работе и о положении дел в сфере высшей школы. Важно то, что во Франции результаты университетских проверок и оценок широко публикуются и дают возможность не только государству, но и обществу судить об академическом уровне того или иного высшего учебного заведения. Данный механизм отражает исторически сложившуюся централизованную систему французского высшего образования. Кроме того, Министерство образования Франции проводит жесткий контроль деятельности вузов. Любой новый курс требует верификации и аккредитации со стороны министерства. Причем аккредитация предоставляется на четыре года. Существует специальный совет по оценке образовательных программ, подчиняющийся Министерству образования, который контролирует качество подготовки студентов. На каждом факультете существует обязательный для студентов перечень курсов или дисциплин. Свобода выбора включает два аспекта: выбор студента между теоретическими и прикладными аспектами, выбор преподавателем метода обучения. Академическая свобода предполагает свободу выбора учебных заведений, дисциплин и курсов. На изучение предметов, дающих право на получение послевузовского диплома лиценциата или магистра-преподавателя, выделяется 500 учебных часов, из которых 350 – обязательные предметы. Что касается скандинавских стран (Швеция, Норвегия, Финляндия), системы управления качеством высшей школы также изначально определялись правительством. Структура вузов – традиционная, включающая факультеты и кафедры. Во главе вуза стоит ректор и вице-президенты по направлениям. Учебная программа бакалавра имеет длительность три года. Потом имеется ступень лиценциата и затем PhD. Учебный год разделен на четыре части. В конце каждой части сдаются два – четыре экзамена, итог которых оценивается в «кредитах». Контроль итогов

достаточно свободный, и бывают случаи, когда студент защищает итоговую работу, но после этого должен еще сдавать экзамены, которые ранее были пропущены. Посещение занятий строго не контролируется, но имеется ряд домашних самостоятельных работ, которые необходимо сдавать строго к конкретному сроку. Экзамен сдается письменно, и обычно процедуру хода экзамена контролирует не основной преподаватель. К проведению семинаров, лабораторных работ и проверке домашних заданий привлекаются аспиранты, которые за это получают дополнительную оплату (0,25 ставки). С 1994 г. Прием студентов на первый курс не лимитируется и не планируется. Вуз имеет право набрать студентов больше, чем оговаривается соглашением с Министерством образования, но при условии гарантии качества обучения. Вузам разрешено изменять численность набора в зависимости от типов организуемых курсов. С учащихся брать плату за обучение не разрешается законами страны. Студенты получают стипендию, которой достаточно для оплаты проживания, питания, приобретения учебников и других текущих потребностей. Однако в этих странах существует большое разнообразие в способах внешней оценки. В Швеции, например, основной упор делается на помощь учебным заведениям в разработке соответствующих инфраструктур. В Норвегии основное внимание уделяется оценке самого образовательного процесса и учебных программ. При этом процесс оценки проводится организациями, финансово поддерживаемыми правительством уже после того, как произведена самооценка учебного заведения. В Финляндии также сочетается сторонняя оценка и самооценка учебных заведений. Применяются и выборочные проверки отдельных структур со стороны внешних наблюдателей. В Дании проверка проводится внешними организациями, финансируемыми правительством. При этом самооценка высших учебных заведений основывается также на информации, получаемой не самим учебным заведением, а внешними экспертами. В Великобритании все университеты делят на три группы. Первая - «Оксбридж» – включает старейшие в стране Оксфордский (XI в.) и Кембриджский (XIII в.) университеты. Ко второй группе причисляют несколько десятков молодых университетов, основанных в XIV – XIX вв. К третьей группе относят политехнические институты, реорганизованные в 1991 – 1992 гг. в университеты. Наиболее престижно учиться в университетах первой группы, так как имя университета является гарантией продвижения выпускников по должностной лестнице. Что касается управления, то в Англии имеется достаточно общий закон «О высшем (послевузовском) образовании», однако большую роль играют текущие решения правительства в лице Министерства образования и Государственного совета по финансированию высшего образования. Базовым документом для управления вузом является стратегический план, разрабатываемый на пять лет и уточняемый в ежегодно составляемых двухлетних текущих планах. В плане конкретизируются цели, кадровая стратегия, развитие информационных ресурсов, финансовая стратегия подразделений (плановые бюджеты), стратегия поддержки студентов, контроль качества. Специальный помощник ректора отвечает за

подготовку стратегического плана, контроль хода его выполнения, поддержку взаимодействия факультетов и департаментов, согласование целей и отдельных подразделений, стимулирование взаимодействия преподавателей и студентов. Внутри вузовскую деятельность регламентирует большое число нормативных документов: положений о сдаче экзаменов, об обучении в течение семестра, отчетности, правил посещения занятий, баллов (кредитов), контроле за качеством обучения и др. [22].

Внешняя экспертиза вуза осуществляется государственным советом по финансированию высшего образования, который формально не подчиняется Министерству образования. Его эксперты не реже одного раза в пять лет посещают вузы и путем опросов студентов и преподавателей (по формализованной методике), а также проверки конкретных результатов учебной и научной работы выносят свои рекомендации. Формой внешней экспертизы являются также экспертные советы работодателей. Государственные стандарты в области образования, утвержденные на правительственном уровне, в Англии не существуют. Содержание образования определяется потребностями работодателей. Вузы сами принимают решения о содержании образования и несут за него ответственность. Содержание одной дисциплины может отличаться в различных вузах. Однако существует общая система внешней рейтинговой оценки качества преподавания основных предметов по вузам Великобритании. Одной из важнейших сторон оценки качества вуза является получение им аккредитации со стороны профессионального сообщества или ассоциации по направлениям подготовки специалистов. Получение аккредитации вузом является обязательным условием при трудоустройстве его выпускников. Финансированием вузов занимается Совет по финансированию высшей школы, подчиняющийся правительству страны. Этот же Совет осуществляет оценку качества подготовки специалистов. При этом учитываются: трудоустройство выпускников, отзывы о качестве подготовки специалистов со стороны работодателей, результаты научной деятельности, организация и условия проведения учебного процесса, организация и результаты промежуточной аттестации, социальные условия проживания преподавателей и студентов, экономическое состояние вузов, качество административного управления вузом. В настоящее время процесс оценки высшего образования в Англии постепенно сдвигается от организаций, финансируемых правительством, в сторону того, что можно назвать самооценкой. Однако, это еще не процесс, специально проводимый учебным заведением в целях улучшения работы; самооценка в этом контексте является подготовкой к подтверждению получения официальной оценки для убеждения сторонних наблюдателей и привлечения дополнительного финансирования. Итак, в европейских странах преобладает государственная система управления качеством высшего образования и можно выделить следующие основные процедуры контроля качества образования со стороны государственных органов: лицензирование, оценка (аттестация), аккредитация. Лицензирование и аккредитация проводятся

государственными или другими органами на основе заранее установленных критериев, а вузы или программы должны удовлетворять определенным минимальным требованиям. Оценка (аттестация) может основываться на источниках информации широкого спектра, и к ней могут быть привлечены как местные, так и приглашенные специалисты. Главной целью оценки могут быть как процессы, так и результаты, однако, в целом, упор на дифференцированное и детальное оценивание напоминает аккредитацию и лицензирование с их порогом минимальных требований[22, С.88].

Так, например, в Эстонии, лицензирование и аккредитация учебных заведений осуществляется Советом по оценке качества в высшем образовании. В состав совета входят ученые, представители профессиональных органов и организаций, занимающихся поддержкой научных исследований. Открывающиеся вузы должны отвечать установленным требованиям по вопросам, касающимся помещений, преподавательского состава и программ. Частные вузы дополнительно контролируются комитетом, который проверяет их соответствие образовательным и финансовым нормативам. По Закону об университетах Совет по оценке качества также занимается аккредитацией, которая должна проводиться, по меньшей мере, один раз в семь лет и охватывает как программы, так и сами учебные заведения. Таким образом, аккредитация, с одной стороны, подразумевает оценку качества программы, квалификацию преподавателей, уровень знаний студентов и эффективность учебного процесса, а с другой – оценивает деятельность вуза в целом. В Чехии имеется Агентство по аккредитации, которое, как и эстонский Совет, занимается аккредитацией и регулярной оценкой системы высшего образования. Однако в Чехии, как и во многих других странах, школы профессионального высшего образования контролируются и оцениваются чешской Инспекцией школ. Таким образом, налицо известный параллелизм в органах оценки. Кроме того, по собственной инициативе вузы могут быть оценены и независимыми экспертами. В Латвии аккредитация государственных и частных вузов проводится под контролем Министерства образования и науки, по крайней мере, один раз в шесть лет в соответствии с нормативами, одобренными Кабинетом министров. Аккредитация вузов должна быть одобрена Советом по высшему образованию после консультаций зарубежными экспертами и официально признана Министерством образования и науки. Министерство также публикует в газетах список аккредитованных учебных заведений и программ. В Словении, напротив, вузы совместно учреждают Комитет по управлению качеством в высшем образовании и сами отвечают за надзор. В Польше в соответствии с законом вузы сами оценивают качество образования. При этом польский Совет по высшему образованию предлагает три уровня оценки: аккредитованный статус, базовый уровень качества и высший уровень качества. Процедура аккредитации также была введена в Венгрии и Хорватии. Так, в Хорватии каждые пять лет экспертная комиссия, назначаемая Министерством науки и

техники, оценивает уровень качества и эффективности преподавания, а также научную и профессиональную деятельность.

В целом следует отметить, что в странах Восточной и Центральной Европы современная система лицензирования, аттестации и аккредитации во второй половине 90-х годов, по сути, только создавалась и апробировалась. В определенной степени этот процесс не закончен и до сих пор. Но, несмотря на это, можно привести немало свидетельств эффективности такой государственной системы. Во Франции, например, следует отметить существование так называемого государственного знака качества, которым обладают те высшие школы, которые признает государство. Высшие школы, в которых Министерство народного образования осуществляет контроль обучения, могут выдавать дипломы, «завизированные» министерством, что свидетельствует, по европейским понятиям, о качестве высшего образования. Этот «знак качества» особенно важен, поскольку только дипломы, имеющие такую государственную отметку, признаются во всех европейских странах. Государственный контроль качества высшего образования позволяет ряду французских высших школ выдавать двойные дипломы (французский и иностранный). В этом плане наиболее прогрессивной среди европейских стран является система управления качеством образования в Великобритании и Голландии. Так, в Великобритании за последние годы произошли определенные изменения в системе контроля за университетами. Деятельность Агентства по контролю за качеством вызывала замечания и поэтому сегодня для определения качества, уровня и рейтинга английские университеты, в первую очередь, обращаются в различные общественные советы экспертов, которые осуществляют независимый аудит. Как правило, аккредитируются те вузы, которые уже сделали не менее трех выпусков. При этом в Великобритании возросло значение самооценки университетов, проводимой внутренними университетскими структурами, специально организованными для таких целей. Однако в мире имеются и другие тенденции в развитии управления качеством и контроля высшего образования. По мнению некоторых экспертов, в мире в 1990-е гг., а значит и сегодня, 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 [23]. Так, в той же Франции сегодня имеет место тенденция перехода от управления качеством, первоначально построенного на принципах централизации, к процессу самооценки, тесно связанному с самим учебным заведением. В скандинавских странах, где, как было указано, управление качеством всегда являлась требованием правительства, процесс развития управления качеством высшего образования также идет в сторону самооценки и вовлечения в процесс управления качеством самого высшего учебного заведения. В Финляндии процесс управления качеством высшего образования все больше сдвигается в сторону полной ответственности учебных заведений за регуляцию собственной деятельности, при которой правительство играет

вспомогательную роль. В Испании на основе экспериментов, проводившихся в течение нескольких лет, в 1990-е гг. начато применение системы управления качеством, базирующейся на самооценке, где особое внимание уделяется анализу образовательного процесса, организации управления на уровне университета. Несомненно, наибольшее развитие система самооценки университетов 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 порождена самой высшей школой. Поэтому более половины вузов США являются частными корпорациями, ответственность за которые возложена на попечителей. Частному сектору принадлежат многие известные вузы (Гарвардский, Стэнфордский, Йельский, Чикагский). Они имеют значительные пожертвования, пользуются прекрасной репутацией. Плата в них составляет 20 тыс. долл. Со студента в год. Во-вторых, сама система высшего образования в США является наиболее децентрализованной. В отличие от стран, где есть Министерство образования или аналогичные структуры, американское высшее образование контролируется преимущественно самими учебными заведениями. Департамент образования в США никогда не имел такого значения, как, например Министерство просвещения в Германии. Реальная административная и финансовая власть в американских университетах принадлежит Попечительским советам (в государственных университетах финансирует штат). Именно этим Попечительским советам администрацией штата (где находится университет) поручается осуществлять контроль работы университета. И хотя в 1990-е гг. наметилось усиление контроля над университетами со стороны администрации многих американских штатов, особенно в отношении лицензирования частных учебных и образовательных программ, основой управления качеством и контроля высшего образования в Америке по-прежнему остается само регуляция. Основой американской системы само регуляции является стремление улучшить систему образования путем управления качеством, проводимое на уровне всего учебного заведения. Существуют несколько способов такого управления качеством.

Во-первых, управление качеством через аккредитацию учебного заведения по регионам (которых в США шесть) специальными организациями, обладающими четко сформулированными стандартами и требованиями к периодичной самооценке и оценке со стороны внешних наблюдателей.

Во-вторых, управление качеством через специализированную, построенную на оценке профессионального уровня аккредитацию образовательных программ, которая функционирует так же, как и соответствующее управление качеством этих программ внутри учебного заведения, однако организуется профессиональным союзом.

В-третьих, управление качеством образовательных программ, полностью организованное самим университетом и нацеленное на улучшение его деятельности, на возможность перераспределения ресурсов и

образовательных приоритетов. Такие аккредитации по американским правилам, на основании внутри университетской самооценки, способствуют повышению качественного уровня деятельности учебных заведений. Они стимулируют проведение разнообразных мероприятий по модернизации содержания образовательных программ, активизации образовательного процесса, широкому использованию новейших технических средств обучения. Кроме того, следует отметить, что важную роль в США в процессе аккредитации программ и специальностей высших учебных заведений играют профессиональные общественные ассоциации (ассоциации медиков, юристов, инженеров и т.п.). Эти ассоциации имеют специальные Комиссии по высшему образованию, которые и проводят процедуру аккредитации университетов, находящихся на территории региона, считая одной из своих главных задач поддержание высокого престижа своей профессии и компетенции ее представителей, эти ассоциации очень строго оценивают и сравнивают результаты деятельности высших учебных заведений. Рассмотрим схему управления качеством американского университета на примере требований Ассоциации университетов региона Средних Штатов [24]. Комиссией по высшему образованию Средних Штатов разработаны и опубликованы два документа: «Общая схема для оценки результатов» (2-е изд., 1996 г.); «Параметры успеваемости в высшем образовании и стандарты аккредитации» (1994 г.). На основе этих документов региональной Ассоциации и происходит подготовка университетов к аккредитации. Данные документы не представляют собой конкретной регламентированной программы оценки университета. Наоборот, принципиальная специфика аккредитации по-американски состоит в том, что, несмотря на стандартность самой процедуры аккредитации, Ассоциация по высшему образованию оставляет за каждым университетом и колледжем исключительное право определять оптимальную стратегию и способы ее проведения. Каждый американский вуз, который планирует управление качеством и аккредитацию, должен разработать свою концептуальную схему, свою стратегию и программу управления качеством, свою методику и план ее реализации в соответствии с собственной миссией, целями и университетскими ресурсами. При этом, в любом случае: применяется вузом собственная или заимствованная стратегия и методика управления качеством – этот процесс должен быть совместным трудом преподавателей, администрации университета и студентов. Согласно американским стандартам аккредитации, управление качеством применяется в следующих основных сферах: качество академических и иных учебных программ; институциональная (общеевропейская) эффективность; отчетность и общественная ясность процессов и процедур. Управление качеством образования является, по существу, составной частью процесса преподавания и получения знаний, оно способствует проведению критического самоанализа образовательного процесса, основанного на фактических данных. Таким образом, недостаточно только проводить управление качеством, оно должно применяться, чтобы вуз и преподаватели

могли улучшить реальное качество образования. При этом, по мнению Комиссии по высшей школе, из данных, полученных при управлении качеством, могут быть выделены несколько вопросов:

- Разработал ли вуз программы, помогающие преодолеть недостатки в освоении требуемых навыков?
- Исследовал ли вуз влияние отбора перечня и последовательности курсов на учебные результаты студентов?
- Насколько успешно студенты усваивают знания и навыки образовательных и специальных предметов?
- Пересмотрен ли учебный план, если результаты оценки показывают, что такой пересмотр обоснован?
- Разработал ли вуз программы, способствующие личному социальному росту студентов, и т.п.

Как указывается в американских «Параметрах и стандартах аккредитации»: наиболее продуктивное изучение полученных результатов должно предоставлять полезную совокупность данных для вузовских исследований и позитивных изменений. Важно то, что при этом всячески подчеркивается роль преподавательского состава, который обязательно должен быть вовлечен в процесс улучшения образования. Активность преподавательского корпуса, как на стадии контроля, так и на стадии последующих новаций и изменений является характерной чертой университетов США. В материалах региональной Ассоциации университетов Средних Штатов приведена схема «петля улучшения качества преподавания», где последовательно замкнуты: «преподавание – обучение – контроль – улучшение – преподавание» [25]. Интересно, что Комиссия по высшей школе не выступает за стандартизацию всех результатов управления качеством и не стремится к применению механического подхода в совершенствовании преподавания и обучения. Однако вузу требуется показать, что результаты управления качеством были использованы в качестве основы для постоянного самосовершенствования. Следующий важный аспект управления качеством – это эффективность университета как организации. Тогда как преподавание и научная работа – это то, что делает вуз, институциональная эффективность – это то, чего вуз на самом деле добивается. И чем больше в процессе управления качеством имеется доказательств соответствия организационных результатов поставленным целям, тем более очевидна институциональная эффективность, тем более вероятно получение или подтверждение аккредитации университетом. Процесс аккредитации в этом случае может рассматриваться, как попытка добиться желаемых результатов, а управление качеством при этом – как получение информации, позволяющей определить, где необходимы улучшения. Таким образом, институциональная эффективность предполагает обязательное формулирование миссии, цели и задач университета, которые преподавателями и персоналом переносятся в образовательные программы. Определение миссии и задач университета является отправной точкой для

выявления его институциональной эффективности. С другой стороны, любая формулировка миссии и цели должна быть трансформирована в форму краткосрочных и долгосрочных планов. При отсутствии таких планов оценка институциональной эффективности университета проблематична.

Однако результативность управления качеством зависит не только от его общей схемы и детализированной стратегии и программы. Сами методы сбора и оценки результатов вуза должны быть адекватными. Сбор соответствующих данных о результатах деятельности университета – это сложная работа, связанная с проблемами измерения. Даже если позитивный рост происходит, то количественные и качественные методы могут не всегда быть адекватными, чтобы измерить эти изменения и развитие. Так, многие американские университеты пришли к выводу, что долгосрочные многомерные исследования производят больший эффект, чем одноразовые одномерные исследования. Поэтому опросы мнений, интервью студентов, оценка работы преподавателей, успеваемость студентов по результатам тестов, периодические обзоры учебных программ, изучение деятельности выпускников, оцененные со временем – все это является важными средствами получения полезной информации и обратной связи. В США при оценке качества образования основная роль отводится самим университетам, причем во многих есть собственные оценочные центры, и независимым оценочным организациям. В Америке данный вид оценивания развит очень сильно, существует даже целая серия журналов, посвященная только оцениванию высшего образования. Наибольшего внимания заслуживает методика Американской ассоциации университетских школ бизнеса (AACSB), в которой предусмотрено шесть групп критериев оценки качества образования [26]. Критерии аккредитации американских школ бизнеса отражены в таблице 1.

Таблица 1. Критерии аккредитации американских школ бизнеса (AACSB)

Групповые критерии	Качественные и количественные показатели оценки
1. Миссия и цели	1.1. Формулировка миссии школы (потребности клиента, сегменты рынка, конкурентное преимущество, ключевая компетенция ценности организации) 1.2. Цель каждой образовательной программы
2. Профессорско-преподавательский состав (ППС)	2.1. Планирование ППС 2.2. Прием, отбор и ориентация 2.3. Развитие, продвижение, сохранение, обновление 2.4. Численность, структура и повышение квалификации ППС 2.5. Квалификационный уровень
3. Содержание и оценка учебных программ	3.1. Содержание курсов дисциплин 3.2. Планирование и оценка программ
4. Учебно-методическое обеспечение и ответственность за него	4.1. Фактическое учебно-методическое обеспечение 4.2. Коллективная ответственность за учебно-методическое обеспечение 4.3. Индивидуальная ответственность за учебно-

	методическое обеспечение
5. Студенты (слушатели) учебного заведения	5.1. Отбор студентов 5.2. Планирование, карьера и трудоустройство
6. Интеллектуальный продукт учебного заведения	6.1. Результаты научных исследований 6.2. Учебники и учебно-методические материалы

Важно отметить, что особое значение в университетах США придается

привлечению преподавателей к управлению качеством. Инициатором этого может быть ректор, проректор, декан, но преподаватели должны быть в центре управления качеством университета. В идеале процесс управления качеством вырастает из партнерства между администрацией и преподавательским составом. Участие преподавателей в управлении качеством необходимо, в том числе и для того, чтобы они могли сохранять приверженность к результатам проверки по прошествии времени и стремились в итоге к реализации позитивных изменений. Следует отметить, что преподаватели не могут независимо управлять качеством по всему университету. Для этого необходима сильная административная поддержка – администраторы должны работать вместе с преподавателями. Чтобы стимулировать интерес преподавателей к управлению качеством, администраторы должны уважать обязательства преподавателей по времени, учитывать их приоритеты и системы ценностей. Может возникнуть ситуация, когда подходы к управлению качеством, приемлемые для одного преподавателя, могут оказаться неприемлемыми для другого. Так же как, впрочем, и подходы к управлению качеством одного вуза могут не подойти к другому. Но все это, с точки зрения американских Комитетов по высшему образованию, – нормальное явление, которое следует не отбрасывать, а учитывать. При этом подчеркнем, что в большинстве американских вузов имеются специальные отделы по управлению качеством, проводящие централизованный сбор информации, задающие направление и координирующие общую деятельность. Но в любом случае, по американским понятиям, каждый университет должен найти собственный подход, чтобы обеспечить эффективное осуществление оценки с участием преподавателей. Начинать же, в соответствии с самым простым практическим методом, надо с того, что есть, и уже на этой основе создавать нечто новое. Преподаватели должны начать на своем уровне (уровне студенческой аудитории) управление качеством так, чтобы в итоге ответить на ключевые вопросы:

- Что должны изучать студенты?
- Насколько хорошо они это изучают?
- Как мы это узнаем?
- Как эта информация может улучшить обучение [27]?

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что важным аспектом оценивания в вузах США является понимание того, что управление качеством – это основа для постоянного самосовершенствования. В идеальных условиях управление качеством является частью каждодневной

деятельности, поддерживается администрацией, служит основанием для внутри университетских реформ, рассматривается преподавателями как профессиональная обязанность. Проведенный анализ зарубежного опыта аккредитации вузов показывает, что перечень индикаторов (показателей), определяемых органом аккредитации, содержит, как правило, до 10 – 16 крупных показателей. Эти индикаторы (показатели) обычно группируются на три группы: показатели условий осуществления образовательной деятельности (концепция учебного заведения, кадры, образовательные ресурсы, финансовая состоятельность); показатели процесса (управление учебным заведением, содержание образовательных программ, социальная инфраструктура, механизм гарантии качества образования и т.д.); показатели результата (качество подготовки бакалавров, магистров и т.д., уровень их трудоустройства, эффективность научно-исследовательской и научно-методической деятельности) [28].

Анализ зарубежного опыта позволил сформулировать следующие основополагающие принципы, необходимые для управления качеством в образовательных организациях. Управление качеством должно быть многоуровневым, а главным его объектом его должно стать образование и развитие студентов. Данный принцип предполагает использование различных методов для определения качества образования (тесты, анкетирование и т.п.). Программы по управлению качеством должны включать исследования и анализ результатов. Результаты должны быть проанализированы и должны найти свое дальнейшее применение в усовершенствовании управления качеством. Программы по управлению качеством должны быть реалистичны. Очевидно, что управление качеством должно начинаться с реалистичными ожиданиями в плане осуществления намеченных целей. Цели образовательных организаций должны соответствовать ее ресурсам. В оценке должны максимально использоваться существующие данные исследований. Результаты оценивания должны принести доходы, оправдывающие затраты образовательной организации на нее. Основная прибыль от результатов управления качеством в том, что она представляет информацию, которая в других случаях недоступна, но необходима для принятия решений. Таким образом, сравнительный обзор систем оценки высшего образования по ряду стран показывает, что имеются различные подходы к тому, каким образом и на каких основаниях вести оценку деятельности высших учебных заведений [29].

2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В КАЗАХСТНЕ

2.1 Качественное образование как фактор социально-экономического развития государства

Важную роль в общекультурном развитии общества, формировании его духовного и нравственного уровня, развитии экономического потенциала государства и повышении уровня благосостояния населения занимает образование. Во все времена уровень образованности личности был центром особого общественного внимания, определял социальный статус и служил основой ее материального благополучия.

В современном мире развитие системы образования де-факто осознается как основа социально-экономического развития государства и роста благосостояния его граждан.

Во второй половине XX века стало очевидным, что лидирующей нацией XXI века будет та, которая сформирует наиболее эффективную систему образования. Это обстоятельство привело к пересмотру в развитых государствах роли, места и миссии образования в обществе и необходимости его приоритетного развития.

О возрастающей в глобальном аспекте роли высшего образования свидетельствуют исследования ЮНЕСКО, которые выявили несколько общемировых тенденций в развитии высшего образования за последние десятилетия. Наиболее очевидными и значимыми из них являются:

- рост численности студентов, в 2010 году число студентов составило около 120 млн. человек и к 2020 году прогнозируется рост до 130-140 млн. человек. Это приведет к расширению материально-технической базы системы высшего образования и увеличению расходов на ее содержание;

- значительный рост расходов государства на его содержание (за исключением стран, входивших в состав социалистического лагеря). В США эти расходы выросли в 3 раза, в Западной Европе - в 3,4 раза, в Китае - в 2 раза, в странах Восточной Азии - в 4 раза. В бывших социалистических странах наблюдается уменьшение расходов на 25 %;

- рост миграции научных работников в развитые страны, расслоение единства науки и образования, расширение влияния многоуровневой англосаксонской системы образования и появление глобальных образовательных мегасистем. В настоящее время к мегасистемам относятся: США (14 млн. студентов), Индия (5,7 млн.), Китай (5,7 млн.), Россия (4,4 млн.), Япония (3,9 млн.), Индонезия (2,3 млн.), Корея (2,2 млн.), Германия (2,1 млн.), Филиппины (2 млн.), Канада (2 млн.). При этом из общего числа иностранных студентов 28 % обучаются в США, 12 % - в Великобритании, 10 % - в Германии, 8 % - во Франции, 4 % - в России, 3 % - в Японии. Высшее образование из образовательной системы превратилось в глобальную индустрию образования и повышения квалификации, оцениваемую свыше 27 млрд. долларов США [30]:

- открытость и вариативность высшего образования как следствие наблюдающихся во всех сферах жизни процессов глобализации и унификации и расширяющихся возможностей информационных технологий. Интеграция в экономической и социальной сфере обусловила интеграцию систем высшего образования западноевропейских стран, где высшее образование рассматривается как один из главных национальных приоритетов развития.

Сегодня уровень и качество образования оказывают непосредственное воздействие на экономическое развитие любой страны. Современное производство предъявляет все большие требования не только к техническому оснащению, но и к «вооружению» работников необходимыми знаниями и их систематическому расширению и обновлению.

Эволюция менеджмента, развитие школы человеческих отношений, рассмотрение производства как социотехнической системы, подход к управлению на основе менеджмента качества обусловили формирование новой управленческой парадигмы, основанной на осознании главенствующей роли в производстве человеческого фактора.

С учетом этого, точка зрения на природу и сущность содержания объективно существующей потребности в образовании личности как рабочей силы и члена общественного социума менялась в различные периоды развития общества и материального производства и нашла свое отражение в подходах, связанных с оценкой роли образования человеческих ресурсов.

Одним из подходов, объясняющих характер воспроизводства рабочей силы и взаимосвязи образования и занятости, базируется на теории человеческого капитала.

Используя в качестве главного аргумент «человек сначала требует подготовки и образования, прежде чем он может быть разумно использован в производстве», авторы концепции «человеческого капитала» (среди них известный американский ученый Т. Шульц) считают, что расходы на процесс обучения - это «капиталовложение в человека», а накопление знаний и умений - это процесс накопления «человеческого капитала» Шульц Т. [31]. В этом случае система образования рассматривается как «отрасль промышленности», которая производит капитал с особенно длительным сроком службы, поскольку образование дает возможность всю жизнь получать доход и способность участвовать в духовной жизни общества.

Человеческий капитал рассматривается как долговременный экономический ресурс, воспроизводственный оборот которого в 5-6 раз и более продолжительнее средних сроков оборота основного капитала. При этом производственная ценность работников с течением времени не уменьшается, а возрастает. В соответствии с этим сферы деятельности, формирующие человеческий капитал (в первую очередь образовательно-научный комплекс), рассматриваются в качестве инвестиционных отраслей нематериального производства. Образование становится важнейшим видом инвестиций в человеческий капитал. По многочисленным исследованиям экономистов, в послевоенный период во многих странах выгода от вложений

в человеческий капитал составляла от 8 до 12%, превышая в 2-3 раза выигрыш от вложений в реальный капитал (в среднем 4%) [32]. Количественное соотношение воздействия различных факторов образовательного роста с ростом реального национального дохода легло в основу метода оценки экономической эффективности образования, предложенного американским ученым Э. Дэнисоном. По его оценкам улучшение качества рабочей силы определило 14% прироста реального национального дохода США. Поскольку самым простым показателем качества рабочей силы является уровень образования, то само образование рассматривается как источник экономического роста государства.

В условиях рынка обеспечение достаточного инвестирования в образование считается одной из важнейших задач политики поддержки образовательного потенциала страны. Через систему высшего образования и его качество, в соответствии с рисунком 3, достигаются жизненные цели отдельной личности, экономические интересы работодателей и связанные с развитием человеческих ресурсов цели государства и общества [33].

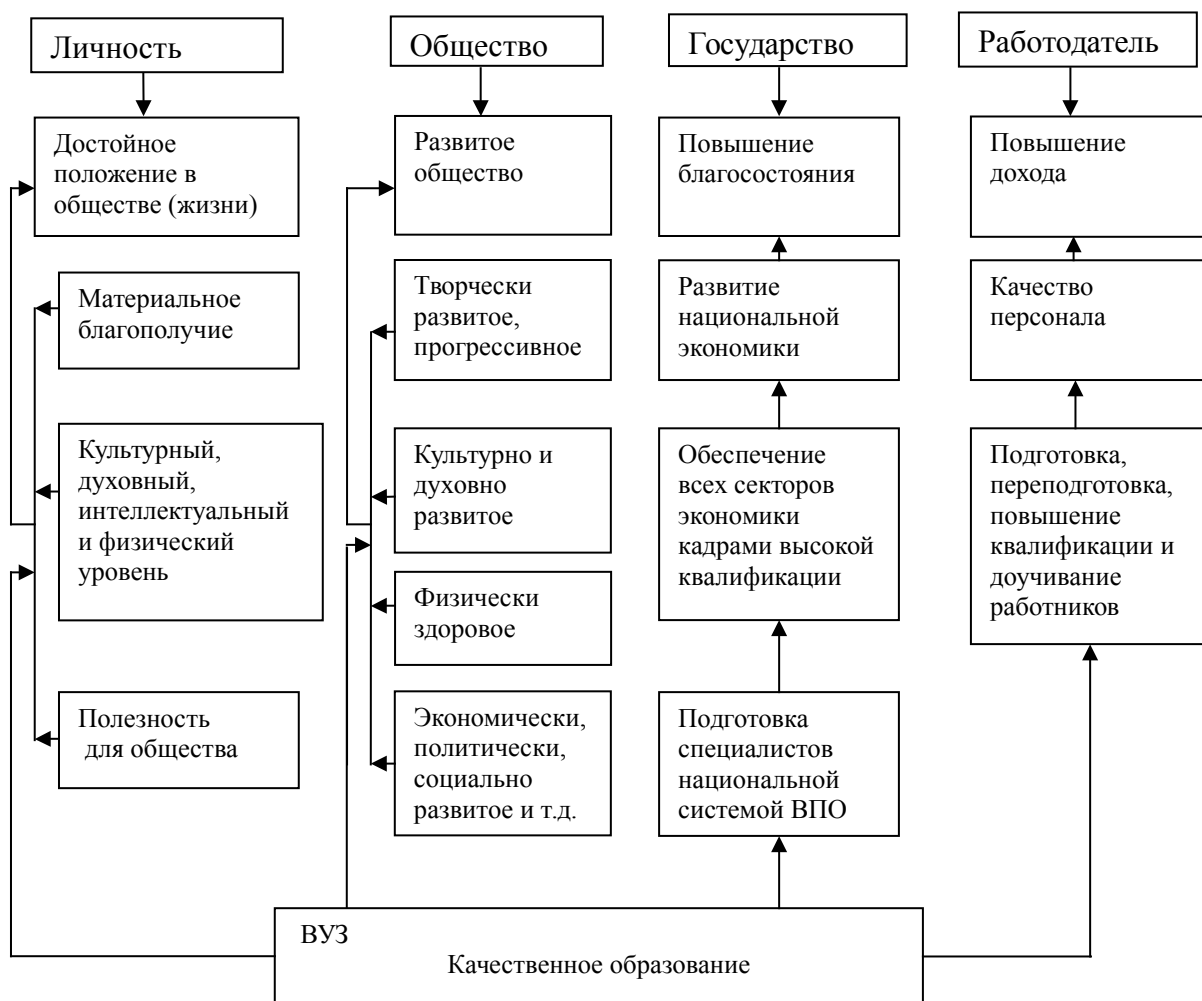


Рисунок 3. - Взаимосвязь образования с целями заинтересованных в нем лиц [34]

Стремление общества к саморазвитию, его трансформация в «развитое общество» как главная цель и успешность в этом, прежде всего, определяются развитием сферы образования.

В цивилизованном, развитом обществе цель государства заключается в повышении уровня жизни своих граждан и реализуется через развитие национальной экономики, обеспечение всех ее отраслей кадрами высокой квалификации, подготовленными системой высшего образования.

Работодатели как субъекты экономической системы государства заинтересованы в рабочей силе, обладающей развитыми профессиональными качествами и высокой работоспособностью, как основном факторе повышения эффективности и дохода. При этом под эффективностью понимается не только прибыль, но и выполнение социально значимых функций, в том числе не ориентированных на получение прибыли.

Развитие научно-технического прогресса значительно ускоряет устаревание профессиональных знаний и навыков. Инженеру, закончившему ВУЗ в середине XX века, институтского багажа знаний было достаточно до конца его трудовой деятельности. Знания выпускников того периода устаревали через 30 лет.

Современные специалисты инженерно-технического направления подготовки должны переучиваться каждое пятилетие, или чаще, в зависимости от сферы деятельности. Концепцию «конечного» образования сменяет концепция образования «длиною» и «шириною» в жизнь [35].

Образование и уровень обученности человеческих ресурсов обеспечивает повышение их ценности и, как следствие, увеличивает привлекательность и стоимость организации. При оценке организации финансовые аналитики все больше внимания уделяют ее человеческому капиталу и эффективности управления им. Предлагается оценивать конкретные стратегии управления кадровыми ресурсами. При этом существуют мнения, что политика в этой области может повлиять на стоимость пакета акций компании как минимум на 30%.

Современные подходы к управлению организацией основываются на необходимости максимального раскрытия потенциала работающих в ней людей, когда персонал рассматривается в качестве ключевого фактора, определяющего эффективность использования всех остальных ресурсов, имеющихся в ее распоряжении. Опыт наиболее успешных отечественных и зарубежных компаний показывает, что инвестиции в персонал, создание условий для профессионального роста работников и повышения их готовности решать возникающие проблемы дают быструю и высокую отдачу на вложенные средства. Ежегодно крупные западные корпорации тратят от 2 до 5% своего бюджета на обучение и развитие своих работников.

Члены Конфедерации работодателей Республики Казахстан (КРРК), объединяющей отраслевые и региональные ассоциации и союзы, представителей малого, среднего и крупного бизнеса, считают проблему подготовки специалистов также одной из самых важных в своей деятельности.

В международной практике, в таких развитых странах мира, как США, Германия, разрешенные вычеты по спонсорским затратам составляют 5%, в

Люксембурге, Испании - 10%, в странах Центральной и Восточной Европы - 10% и выше.

Сфера образования в странах с развитой рыночной экономикой является одним из наиболее высокодоходных направлений инвестирования средств. К тому же образовательная сфера обладает достаточно невысокой степенью риска потерь инвестиций и дохода по ним. По оценкам американских экономистов, один доллар, вложенный в развитие системы образования, приносит от трех до шести долларов прибыли.

Образование как социальное явление, как социальный процесс и, наконец, как социальный институт, являясь элементом общества, испытывает на себе практически все изменения, происходящие в нем. Это вдвойне справедливо по отношению к образованию в обществе, переживающем глубокие, качественные трансформации. Именно таким и является сегодня казахстанское общество.

Несмотря на существование проблем, связанных с развитием в Республике Казахстан рыночных отношений, в настоящее время социальная и экономическая ситуация в стране значительно улучшается. По статистическим данным в различных сферах экономики Казахстана в 2012 году были заняты 8,3 млн человек трудоспособного возраста. Их численность по сравнению с 2011 годом увеличилась на 228,1 тыс человек, на 2,8%», - говорится в сообщении агентства. При этом численность наемных работников трудоспособного возраста в 2012 году увеличилось на 4,2% составила 5,7 млн человек или 69,0% от общего числа занятых в экономике данного возраста. Стоит отметить, что в прошлом году среди занятого населения трудоспособного возраста число самостоятельно занятых составило 2,6 млн человек. В свою очередь, количество безработного населения в трудоспособном возрасте составила 474,8 тыс человек, из них мужчин - 39,7%, женщин — 60,3%. По данным статистического ведомства, уровень безработицы среди лиц данного возраста в 2012 году сложился в 5,4%. Кроме того, в прошлом году также выросла численность безработных среди молодежи. Так, уровень молодежной безработицы среди лиц трудоспособного возраста среди контингента 16-24 года сложился в 4%, в возрасте 16-28 лет сложился в - 5,4% [36]. По итогам 2012 года ВВП на душу населения РК составил 11 300 долларов США. В 2013 году в РК ВВП составит более 14 тысяч долларов.

Обобщающим показателем человеческого развития, благополучия и благосостояния государства принято считать индекс человеческого развития (ИЧР). По данным ООН, по итогам 2012 года в рейтинге Индекс человеческого развития Казахстане занял 69 позицию [37].

Индекс развития человеческого потенциала оценивает уровень средних достижений государства по трем направлениям: продолжительность жизни граждан; знания, измеряемые уровнем грамотности взрослого населения и совокупным валовым коэффициентом поступивших в начальные, средние и высшие учебные заведения, и уровень жизни, оцениваемый ВВП на душу населения.

Общемировые тенденции перехода к информационному обществу, обусловившие необходимость получения теоретических знаний и навыков в сфере информационных технологий, в рамках мирового рынка труда привели к увеличению доли занятых в сфере услуг, по сравнению с долей занятых в материальном производстве, что нашло свое проявление в изменении дифференцированности состава и структуры трудовых ресурсов, востребованных на различных национально-территориальных рынках труда, изменении структуры занятых в различных сферах материального и нематериального производства, и ряду других закономерностей.

Аналогичная ситуация наблюдается и на казахстанском рынке труда. По данным, в 2013 году в экономике Республики Казахстан было занято 8,6 млн. человек. По сравнению с 2012 годом численность работающих казахстанцев в феврале 2013 года увеличилась на 81 тысячу человек, или на 1 %.

Портрет безработного на отечественном рынке труда по состоянию на 2013 год выглядит следующим образом. Численность безработных в феврале 2013 года достигла 493,2 тысячи человек, при этом уровень безработицы составил 5,5 процентов [38].

Социально-экономическое развитие суверенного Казахстана в 90-е годы проходило в плоскости рыночных преобразований, охвативших все сферы жизни общества, включая и систему образования. Переходный характер процессов, происходящих в стране, экономические, политические, социальные реформы, связанные с демократизацией общества, его движением к построению рыночных отношений, не могли не повлиять на социальный институт образования. В республике наблюдается диверсификация институциональных структур, программ и форм обучения, их адаптация под условия рынка. Расширяется академическая свобода вузов. Заметным явлением этого периода стало значительное расширение частного сектора рынка образовательных услуг. Реформирование системы высшего образования происходит на фоне очевидной тенденции снижения качества образования, сопровождающегося резким ухудшением материальной базы и социального престижа образовательной деятельности.

С момента обретения независимости система высшего образования Казахстана преодолела несколько этапов реформирования, содержание которых в различные периоды времени было направлено на становление законодательной и нормативной правовой базы высшего образования; модернизацию системы высшего образования, обновление ее содержания; децентрализацию управления финансированием образования, расширением академических свобод учреждений образования; стратегическим развитием системы высшего профессионального образования (современный этап, берущий начало в 2001 году).

По оценкам международных экспертов, в настоящее время Казахстан вступил в индустриальную фазу развития экономики. Вместе с тем, анализ показывает, что экономический рост государства, в основном, связан с развитием добывающего сектора. В республике 43% всей промышленной

продукции приходится на долю единственного вида деятельности – добычи нефти и газа [39]. Казахстан входит в первую тридцатку стран мирового сообщества по производству нефти (доля в общемировой добычи составляет 0,8%). На мировом рынке республика входит в десятку крупнейших производителей угля (3,6% мировых запасов). Среди стран СНГ Казахстан занимает третье место после России и Украины по запасам и добыче угля и первое место по его добыче на душу населения [40]. Наряду с добывающим сектором стабильные темпы развития демонстрирует финансовый сектор республики, сельское хозяйство, строительство, транспорт, связь и обрабатывающая промышленность [41]. Среди стран СНГ экономика Казахстана является одной из самых быстроразвивающихся. Однако основу этого развития, в основном, определяют экстенсивные методы. И это отметил в своей лекции студентам Евразийского национального университета имени Л.Н Гумилева Президент Республики Казахстан Н.А. Назарбаев подчеркнув, что «если мы не сможем переломить данную ситуацию, через 20-25 лет Казахстан может оказаться на периферии мировой экономики» [42].

Экономическое развитие государства прямо зависит от эффективности развития и функционирования его системы образования. В условиях глобализации и формирования мирового научно-технологического пространства в последние 10-15 лет иной ценностный аспект приобретает проблема конкурентоспособности отраслей экономики. В информационном обществе знания превращаются в основной источник стоимости. Становится очевидным, что экономический рост и конкурентоспособность все в большей степени определяются «экономикой знаний» и в меньшей степени «экономикой производства». «В современном западном мире лишь 15% активного населения непосредственное отношение имеют к производству товаров, остальные 85% добавляют стоимость в процессе творчества, менеджмента и передачи информации» [42, с.1].

Казахстан высоко котируется по уровню развития технологических идей, качеству научно-исследовательской базы, образованию в точных науках и неплохого состояния базовой инфраструктуры. Однако эти преимущества имеют очень низкий уровень их практической «капитализации» из-за сложности лицензирования новых технологий и услуг, низкого уровня защиты прав интеллектуальной собственности, «утечки мозгов», низкого уровня финансирования образования, научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, ряду других факторов, которые потенциально должны обеспечивать возможность их «капитализации».

Инновационная направленность развития экономики Казахстана предполагает формирование и развитие соответствующего интеллектуального потенциала, который, в первую очередь, формируется системой образования и во вторую – самим индивидуумом.

О наличии такого потенциала в РК говорит тот факт, что начиная с 2004 года, в рамках Программы по формированию и развитию национальной инновационной системы на 2005-2015 годы, в республике реализовано 520 инвестиционных проектов. Основан фонд устойчивого развития «Казына»,

который призван координировать деятельность институтов развития, содействовать диверсификации экономики и финансировать индустриальные проекты. В республике уже начато финансирование 90 проектов стоимостью 2,2 миллиарда долларов США. К 2015 году в Казахстане планируется повысить удельный вес услуг научной и научно-инновационной деятельности в структуре ВВП с 0,9% в 2000 году до 1,5%– 1,7%.

В контексте мировых тенденций обеспечения конкурентоспособности национальной экономики в Республике Казахстан наблюдается качественно новое переосмысление роли высшего образования в социально-экономическом развитии государства. «Само понятие «образование» трансформируется и расширяется». «Происходит переход от концепции функциональной подготовки к концепции развития личности». «Все большее значение приобретает непрерывное образование и образование взрослых». Перечисленные тенденции определяют основные направления современного этапа в развитии науки и системы образования Казахстана [42, с.2].

Введение ряда мер государственного регулирования качества образовательной деятельности, таких как ужесточение условий лицензирования, установление порогового уровня знаний для получения государственного образовательного гранта и кредита и зачисления в вузы на платной основе, практика промежуточного государственного контроля знаний обучающихся, дифференцированное повышение государственной сметы на подготовку молодых специалистов (служит индикатором финансовой деятельности и для негосударственных вузов), с одной стороны, и повышение ответственности вузов за качество своей деятельности, с другой стороны, постепенно формирует в системе высшего образования эффект «сита». Доступность высшего образования перестает носить всеобщий, массовый характер. Ежегодно, в среднем на 25-30%, повышается стоимость обучения в вузах.

Вместе с тем в структуре образования прослеживается очевидная негативная тенденция: увеличение спроса на модные, престижные специальности (гуманитарно-социальные, юридические, экономические, управленческие) и сокращение на другие (естественнонаучные, педагогические, технические). Данная тенденция, несмотря на приоритетность бюджетного финансирования по этим направлениям подготовки сохраняется и отрицательно сказывается на равновесии рынка труда, создавая избыток кадров с высшим образованием по одним специальностям и дефицит по другим. Одновременно наблюдаются диспропорции в системе образования и профессионального обучения.

Объективная необходимость закрепления позитивных тенденций экономического роста и достижения его устойчивости требует совершенствования политики человеческого развития, обеспечивающей формирование трудовых ресурсов, востребованных конкурентоспособной экономикой страны, и иных подходов к рассмотрению человеческого фактора в общем процессе формирования в стране тенденций устойчивого экономического роста. Эта новая парадигма социально-экономического

развития общества, когда во главу угла ставится человек, была воплощена в разработанной и опубликованной в 1997 году Стратегии «Казахстан-2030» и названной «Процветание, безопасность и улучшение благосостояния всех казахстанцев». В Стратегии одним из приоритетов выдвигается «здоровье, образование и благополучие граждан Казахстана», то есть главные элементы, обеспечивающие позитивную тенденцию человеческого развития [43].

2.2 Анализ состояния высшей школы и организационно-экономических механизмов обеспечения качества в деятельности ВУЗов РК

По данным агентства по статистике РК на 1.01.2013 в 139 казахстанских вузах обучается свыше 550 тысяч студентов. Из общего числа вузов 53 являются государственными, в них обучается 280 422 студента или 49% от общей численности студентов всех вузов РК. По данным пресс-службы, в 2012 учебном году принято на обучение 120 408 студентов, что на 76 820 человек меньше, чем в 2011-2012 учебном году. Это объясняется введением комплексного тестирования для выпускников учреждений технического и профессионального образования, по итогам которого большинство выпускников не набрали нужного порогового уровня для зачисления в вузы. Численность штатного профессорско-преподавательского состава вузов РК составляет 41 224 человека, по совместительству работают 5 915 преподавателей. Из общего профессорско-преподавательского состава 9,3% имеют ученую степень доктора наук, 36,8% – кандидата наук, 6,9% – звание профессора и 18,6% – звание доцента. Число преподавателей, имеющих академическую степень магистра составило 7 167 человек, академическую степень доктора философии (PhD) – 533 и доктора по профилю – 387 человека», - говорится в сообщении. За счет государственных образовательных грантов получают образование 131 919 человек, что составляет 25,2% от общей численности студентов, на платной основе – 427 382 человека или 74,8%», – говорится в сообщении. Из общей численности студентов 362 551 человек или 63,4% обучаются по дневной форме обучения, 195 520 человек или 34,2% – на заочной, 13 620 человек или 3,8% – на вечерней [44].

Статистика динамики высших учебных заведений Казахстана, приведенная на рисунке 4 и в таблице 2, позволяет исследовать и проанализировать состояние высшего образования за последние 22 года.

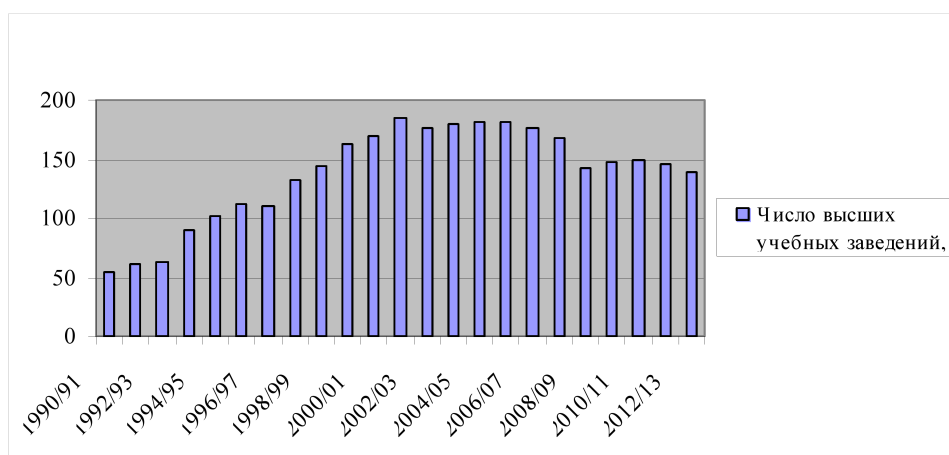


Рисунок 4. Динамика ВУЗов в Республике Казахстан

Таблица 2. Количество высших учебных заведений в Республике Казахстан по регионам

	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Акмолинская	8	8	8	7	7	6	6	6	6	6
Актюбинская	6	7	7	7	6	6	7	8	8	7
Алматинская	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3
Атырауская	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Западно-Казахстанская	6	6	7	7	7	4	4	4	4	4
Жамбылская	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5
Карагандинская	15	15	15	15	13	14	13	13	13	10
Костанайская	8	9	9	8	7	7	7	7	7	7
Кызылординская	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4
Мангистауская	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Южно-Казахстанская	19	18	19	17	11	12	12	12	14	12
Павлодарская	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Северо-Казахстанская	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2
Восточно-Казахстанская	9	11	10	10	9	9	10	10	10	10
г. Астана	10	10	11	13	13	12	12	13	14	14
г. Алматы	69	66	66	62	63	48	52	52	47	45

Как следует из Таблицы 2 за период с 2003/04 по 2012/13 учебные года прослеживается тенденция сокращения ВУЗов, обусловленное оптимизацией высших учебных заведений РК. Задача оптимизации вузов, поставленная Президентом Республики Казахстан Н.А. Назарбаевым, должна решить главный вопрос – повышения качества казахстанского образования до уровня мировых стандартов [45]. Как известно, в 1991 году в республике функционировало 55 вузов. В первое десятилетие Независимости в стране активно развивался частный сектор, и к 2001 году число вузов достигло максимума – 182. Тем самым была создана конкурентная среда, а в условиях переходной экономики массификация обучения молодежи в вузах снижала остроту проблемы ее занятости. Однако на сегодняшний день Казахстан

продолжает опережать мировые темпы массификации высшего образования. При этом данный процесс не сопровождается таким же ростом качества вузовского образования. Сегодня в развитых странах на 1 миллион населения приходится от 1 до 6 вузов, а в Казахстане в 2011 году было 9 (всего 149 вузов). Так, за последние полтора года сеть вузов сократилась со 149 до 139. Оптимизация вузов выступает в качестве механизма управления качеством высшего образования в РК. Согласно таблице 2 на 2012/13 учебный год, прослеживается дисбаланс концентрации вузов. Центром вузовской подготовки является г. Алматы, в котором с населением более 1450 000 человек действуют 45 вузов, в то время как в Северо-Казахстанской области с населением 583 636 человек действует 2 вуза [46].

Таблица 3. Количество высших учебных заведений в Республике Казахстан и контингент студентов

	2004/ 2005	2005/ 2006	2006/ 2007	2007/ 2008	2008/ 2009	2009/ 2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013
Число вузов/ единиц	181	181	176	167	143	148	149	146	139
Контингент студентов, человек	747104	775762	768442	717053	633814	610264	620442	629507	571691

Из данных таблицы 3 следует, что в целом за 2005/2006 по 2012/2013 учебный год контингент студентов снизился на 23,5% от общей численности студентов, что обусловлено сокращением вузов.

В составе контингента казахстанских вузов растет доля иностранных студентов. По данным Агентства РК по статистике, количество иностранных студентов в Казахстане составляет 10,4 тысячи студентов. Большинство студентов прибыло из Узбекистана, Китая, России, Монголии. В основном иностранные студенты обучаются в вузах г. Алматы и приграничных областях Казахстана. В 2011-2012 учебном году были присуждены образовательные гранты 259 иностранным гражданам из Таджикистана, КНР, Беларуси, Румынии, Монголии, Исламской Республики Афганистан. В рамках академической мобильности и программы «Болашак» казахстанские студенты также обучаются зарубежом. С 1993 по 2010 год претендентами «Болашак» стали 7 365 человек, из которых около 6 тысяч стали выпускниками. С начала 2011/2012 учебного года по программе «Болашак» в зарубежных вузах обучаются только магистранты и доктора PhD. Стипендиаты программы «Болошак» составляют 10% всех казахстанцев, обучающихся зарубежом. В 38 вузах республики реализуется двудипломное образование, в 131 вузе ведется обучение по кредитной технологии, в 42 - дистанционное обучение.

Управления качеством в вузах РК носит многовариантный характер. Как государство, так и сам ВУЗ используют свои инструменты для обеспечения и управления качеством вузовской деятельности. Иными словами существует внешний и внутренний контроль качества. Процедуры

внешней оценки при этом направлены на оценку эффективности внутреннего мониторинга качества. Что касается внешнего контроля качества, то в РК создана Национальная система оценки качества образования. Она включает все элементы независимого внешнего оценивания (лицензирование, аттестация, аккредитация, рейтинг, промежуточный государственный контроль (ПГК), комплексное тестирование абитуриентов и другие).

Прохождение вузом аккредитации – подтверждение его успеха и признание результатов деятельности. Прежде всего, это постоянная работа вузов по улучшению качества предоставляемых услуг. В 2011 году 11 казахстанских вузов прошли международную аккредитацию, что делает дипломы выпускников этих учебных заведений конвертируемыми за рубежом.

Аккредитация ИнЕУ свидетельствует о полном соответствии учебных программ и стандартов образовательных программ программам российских и европейских университетов [47].

Еще одной из современных форм внешней оценки является рейтинг учебных заведений, он позволяет ранжировать вузы с учетом самых значимых параметров. Главная цель рейтинга – объективное информирование всех заинтересованных сторон о престиже вузов, о том, в каких вузах и по какой специальности бакалавриата проводится наиболее качественное обучение студентов. Национальные рейтинги обычно включают только вузы данной страны. В Казахстане, например, с 2006 года Национальный АЦ МОН РК на основе изучения мирового опыта (США, Японии, Великобритании, Германии, Польши и др. стран) разработал методику генеральных рейтингов и в период с 2006 по 2008 годы провел и опубликовал «Генеральные рейтинги вузов Казахстана». В 2009 году, впервые на Евразийском пространстве, НАЦ разработал методику рейтинга вузов, реализующих образовательные программы бакалавриата. В период с 2009 по 2010 годы на ее основе был проведен и опубликован «Рейтинг образовательных программ бакалавриата», в которых в 2009 г. участвовали 81 вуз по 85 образовательным программам, в 2010 г. – 81 вуз по 105 образовательным программам, в 2011 – 86 вузов по 111 образовательным программам [48]. В 2012 году был составлен «Генеральный рейтинг вузов Казахстана». Критериями рейтинга являются следующие параметры: оценка качества академических ресурсов, экспертная оценка репутации вузов, социологический опрос работодателей и государственных органов. В генеральном рейтинге лучших вузов Казахстана представлено только 65 вузов страны, которые набрали не менее 33% от максимального числа баллов, равного 1000. В категории многопрофильных вузов представлено 19 учебных заведений – лидирующее место занимает Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева (Приложение А). Лучшим техническим вузом является Казахстанско-Британский технический университет из 14 представленных (Приложение Б). Среди 15 гуманитарно-экономических – на первом месте АО «Университет «КИМЭП» (Приложение В). Также представлены рейтинги 6 медицинских (Приложение Г), 9 педагогических (Приложение Д) и 3 вузов искусства (Приложение Е).

Помимо НАЦ МОН РК, также действует Независимое казахстанское агентство по обеспечению качества в образовании (НКАОКО), которое было создано в 2008 г. как некоммерческая организация в форме учреждения. Деятельность Агентства базируется на принципах социального партнерства с Министерством образования и науки РК, Ассоциацией высших учебных заведений РК, вузами и колледжами, ассоциациями работодателей, а также потребителями образовательных услуг. Работа Агентства направлена на совершенствование механизмов системы внедряемой процедуры аккредитации в Казахстане, обеспечение системности процесса получения и оценки объективных данных образовательной деятельности вузов и колледжей. Рейтинг, проводимый НКАОКО, поддерживается Министерством образования и науки РК и учитывается при оценке качества деятельности вузов [49].

В 2011 – 2012 учебном году в РК был введен еще один механизм контроля качества – внешняя оценка учебных достижений (ВОУД) – один из видов независимого от организаций образования мониторинга за качеством обучения. ВОУД осуществляется уполномоченным органом и реализуется в высшем образовании (на 4 курсе) – выборочно, с целью мониторинга освоения учебной программы по направлениям обучения. ВОУД проводится в форме комплексного тестирования, как с применением бумажных носителей, так и с использованием современных информационных технологий. Задания разрабатываются на основе общеобразовательных учебных программ, их содержание не может выходить за рамки указанных программ. Перечень специальностей высшего образования по направлениям обучения и высшие учебные заведения, на базе которых проводится ВОУД, определяются уполномоченным органом ежегодно. Контроль над соблюдением правил проведения ВОУД осуществляют Департаменты по контролю в сфере образования областей и городов Астана и Алматы и направляемые уполномоченные представители Министерства. Результаты ВОУД используются для широкого информирования потенциальных студентов, родительской общественности о качестве предоставления образовательных услуг в каждой организации образования. Тем самым, организации образования, не обеспечивающие достаточный уровень подготовки, будут вынуждены принимать экстренные меры к исправлению ситуации [50].

Система внутреннего контроля качества в вузах Казахстана сложилась с внедрением процедуры аккредитации, в 2008 году в учреждениях высшего образования, систем управления качеством образования, соответствующих стандартам серии ИСО 9001. Учреждения высшего образования предприняли ряд мер для успешного внедрения систем внутреннего контроля качества, а именно:

– разработали и утвердили политики гарантии качества образования, с которыми можно ознакомиться на интернет-сайтах учреждений образования и на соответствующих информационных стендах;

- образовательная и научная деятельность учреждений высшего образования описана в виде процессов и процедур и зафиксирована в соответствующих стандартах качества учреждений образования. Указанные стандарты включают разделы, в которых описаны процедуры мониторинга качества и постоянного улучшения качества;

- для разработки внутри-вузовских систем менеджмента качества в учреждениях образования созданы соответствующие организационные структуры, а также Советы по качеству, в которые входят и обучающиеся, как потребители образовательной услуги;

- ежегодно организационные структуры учреждения высшего образования осуществляются аудит внутривузовской системы контроля качества, по итогам которого разрабатываются механизмы улучшения качества.

Одним из широко использующих внутри вузовских инструментов обеспечения качества образовательных услуг является стандарт СМК. В рамках университета функционируют следующие виды документации согласно данному стандарту, представленные в пяти уровнях:

- первый уровень – Миссия вуза, Политика в области качества, Цели в области качества и Руководство по качеству;

- второй уровень – документированные процедуры СМК;

- третий уровень – документация, обеспечивающая эффективное планирование, осуществление процессов и управление ими – управленческая документация, к которой относятся:

- организационная структура вуза;

- действующий Устав вуза;

- штатное расписание;

- положения о подразделениях;

- должностные инструкции;

- методические инструкции;

- положения об организации отдельных видов работ;

- учебные планы, учебные программы и т.д.

- четвертый уровень – документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов – записи по процессам;

- базовый уровень – нормативно-правовая и нормативная документация.

Однако анализ использования СМК в вузах РК позволяет сделать следующие выводы: вузы, как правило, относились к формированию и развитию СМК формально, поскольку СМК были необходимо вузам для прохождения государственной аккредитации. В большинстве случаев СМК не привели к ожидаемому повышению качества образования, поскольку у вузов не было ясного понимания того, с каких позиций следует оценивать качества образования, каким образом соотносятся требования государства и

потребителей образовательных услуг. Тем не менее, внедрение СМК, в целом, положительно сказалось на работе вузов, т.к. применение стандартов ISO, на которых они основывались, позволило упорядочить отношения и процессы в образовательной деятельности вузов и адаптировать вузы к условиям рынка. Поскольку внутренние системы гарантии качества только формировали системный подход к контролю качества образования, то работа СМК слабо отражалась на уровне отдельных программ, реализуемых вузом, и, потому, не обеспечивала повышение качества образования, но приводила к улучшению документооборота в вузе. Прохождение вузом процедур аттестации, аккредитации, внедрение новых технологий внутреннего контроля способствуют созданию системы мониторинга образовательного процесса. В стандартах НАЦ МОН РК по институциональной аккредитации в разделе 9 «Критерии оценки результатов обучения студентов» прямо указано на выявление в вузе следующих критериев [51]:

- наличие системы внутреннего мониторинга качества знаний в разрезе:

- студент, специальность, курс, факультет;
- результаты текущего контроля, промежуточной аттестации знаний студентов (результаты экзаменационных сессий);
- наличие предлагаемых и утвержденных вузом стандартизированных тестов по образовательным программам;
- наличие исследовательских работ, выполненных студентами (рефератов, курсовых работ, дипломных (квалификационных) работ и проектов, оценка их качества;
- результаты промежуточного государственного контроля;
- результаты итоговой государственной аттестации (оценка качества представляемых выпускных работ, дипломных работ и проектов).

Как следует из данного стандарта, основное внимание уделяется конечному результату образовательного процесса. Согласно глоссарию, распространенному НАЦ МОН РК, оценка конечных результатов обучения студент представляет собой акт сбора, анализа и применения как количественных, так и качественных показателей результатов преподавания и обучения, чтобы определить, насколько выполняются цели и задачи программы, а затем, используя это как обратную связь, стимулировать совершенствование качества обучения. В Восточно-Казахстанском государственном университете эта деятельность регламентируется департаментом «Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей». Такая оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий в отношении процессов СМК. В Восточно-Казахстанском государственном университете эта задача решается при помощи нескольких традиционных видов анкетирования, что отражено в таблице 4 [52].

Таблица 4. Анкетирование на уровне университета

Наименование	Ответственные за исполнение
Анкетирование «Преподаватель глазами студента»	Центр менеджмента качества, Организационно-методический отдел
Анкетирование «Преподаватель глазами коллег»	Центр менеджмента качества, Организационно-методический отдел
Анкетирование «Вуз глазами выпускников»	Центр менеджмента качества, Организационно-методический отдел
Продолжение таблицы 4	
Опрос работодателей	Центр менеджмента качества, Организационно-методический отдел
Оценка СМК	Центр менеджмента качества, Организационно-методический отдел

В Инновационном Евразийском университете внутреннюю оценку качества образования выполняет система внутреннего мониторинга качества (центр мониторинга качества), основная задача которого поддерживать высокий уровень качества образования в университете в системном подходе, охватывая деятельность 3 академий (инженерной, образования и управления), 3 деканатов, 21 кафедры и всех структур управления университетом: административной и вспомогательной. Кроме того, в ИнЕУ создано управление, которое занимается разработкой положений и решений, направленных на достижение соответствия уровня образовательной деятельности согласно Болонскому процессу и национальным стандартам высшего образования. Оценку качества содержания образовательной деятельности обеспечивает управление по учебно-методической работе и качеству образования. Так как в ИнЕУ мониторинг качества осуществляется по всем структурам и направлениям деятельности, используются различные формы мониторинга и механизмы оценки качества в зависимости от направления деятельности. По результатам каждого мониторинга и оценки качества, данные систематизируются, обобщаются, анализируются и формируются рекомендации по совершенствованию качества данного образовательной деятельности. Для внедрения рекомендаций и предложений используются все каналы передачи информации как структурно-вертикальную, через академии, деканаты и кафедры, так и горизонтальную через семинары и тренинги. По результатам мониторинга по различным направлениям деятельности в университете организована мотивационная система стимулирования профессорско-преподавательского состава, административно-управленческого и учебно-вспомогательного персонала.

С 2005 года, в ИнЕУ работает система самооценки, которая широко применяется ведущими университетами мира с середины прошлого века. Первыми данную процедуру аккредитации прошли экономические специальности ИнЕУ.

В целом, при анализе национального опыта оценки и управления качеством образовательной деятельности отмечается следующее:

– на вузовском уровне оценка и управление качеством образовательной деятельности еще не носит системного, стратегического характера.

Основными ориентирами в управлении качеством вузовской деятельности являются критерии качества, определенные процедурой государственной аттестации. Управление, основанное на принципах стратегического менеджмента, в основном реализуется вузами, внедрившими систему менеджмента качества, число которых не превышает 12,2% от общей численности вузов РК;

- поскольку в вузах не сформирована система контроля качества на программном уровне, то механизм контроля результатов обучения в рамках программ складывается из вступительных экзаменов; текущего контроля, промежуточных аттестаций по отдельным предметам, проведения экзаменов в конце семестров; защиты курсовых работ и проектов; сдачи государственных экзаменов и защиты дипломных работ. Итоговой оценкой качества выступает востребованность выпускников на рынке труда.

- оценка и управление качеством деятельности высших учебных заведений в рамках национальной образовательной системы носит, в большей степени, централизованный характер. Содержание образовательных стандартов (а соответственно, и качество образования) до 60% определяется государством (ГОСО РК 3.08.312-2006. Дата введения 01.09.2006 г.) и в меньшей степени – потребностями работодателей и запросами территориального рынка труда. Национальная система оценки качества включает процедуры лицензирования и государственной аттестации, которые носят ведомственный характер;

- система национальной аккредитации как форма признания и процедура обеспечения повышения качества вузовской деятельности находится в стадии своего формирования. Официальной процедурой признания качества и стимулирования его повышения в РК является ранжирование (рейтинг) вузов. Опыт прохождения вузами РК международной аккредитации носит инициативный характер и в рамках национального образовательного пространства официального признания в настоящее время не имеет.

Повышение качества образовательных услуг в Казахстане связано с мерами направленными на совершенствование механизмов управления и оценки качества образовательных услуг. В их числе:

- децентрализации действующих внутривузовских механизмов контроля качества и курс на политику заинтересованности всех сторон в обеспечении качества. Данные меры должны включать постепенный отход от классификатора специальностей высшего образования и Государственных стандартов и обеспечение возможности высших учебных заведений самостоятельно выбирать предлагаемые специальности, содержание и учебные планы для этих специальностей в случае подтверждения ими наличия соответствующей квалификации для принятия таких решений путем прохождения аккредитации.

- международная практика показывает, что вместо контроля качества, осуществляемого МОН или другими государственными органами, более

эффективно будет возложить функцию обеспечения качества на независимый орган/ы по аккредитации с прямым участием профессиональных объединений и/или работодателей. Национальный аккредитационный центр рекомендуется сделать независимым агентством, отвечающим за аккредитацию вузов (институциональная аккредитация).

– роль государственных органов должна заключаться в стратегическом управлении и контроле качества деятельности данного независимого органа. Во избежание давления и нагрузки на учебные заведения, рекомендуется отойти от аттестации, как только будет внедрена институциональная аккредитация и пересмотрены прежние механизмы контроля качества, во избежание несовместимых функций и целей.

в высших учебных заведениях рекомендуется разработать и внедрить политику институциональной ответственности и самооценки, включающую разработку новых механизмов институциональной самооценки, ориентированных, прежде всего на достижение результатов, а не сфокусированных на самом процессе. Правительству рекомендуется стимулировать и поощрять учебные заведения [53].

Также очень важно в дальнейшем учредить независимый орган по сбору, анализу данных о деятельности учреждений высшего образования в Казахстане и представлению соответствующей отчетности; способствовать использованию данной информации при разработке государственной политики и в процессе принятия решений; размещать в СМИ, Интернете и других источниках отчеты о деятельности высших учебных заведений и системе высшего образования. Национальный центр оценки качества образования, выполняющий эту работу для системы в целом, целесообразно сделать по возможности независимым от Министерства образования и науки. Если у центра не хватает потенциала оценить высшее образование с необходимой глубиной, рекомендуется создать новый независимый орган с этой целью:

– пересмотра существующих механизмов контроля качества (предлагаемый выше) должен включать в себя анализ необходимости сдачи государственных экзаменов по завершении второго года обучения (который после введения 12-летнего школьного обучения становится первым годом обучения) и по завершении курсов по специальности. Проведение государственных экзаменов не соответствует намерению предоставить аккредитованным вузам право на самостоятельное определение содержания курса и учебных программ и может не соответствовать результатам, достигаемым по прохождению курса, которые бы хотели видеть международные или местные работодатели.

– для дальнейшего повышения качества обучения и преподавания рекомендуется сократить количество обязательных часов профессорско-преподавательского состава, чтобы он не был перегружен составлением административных отчетов по соблюдению нормативных требований. Преподавательский состав должен иметь больше времени на подготовку

обучающих материалов и повышение собственной квалификации, а также иметь больше финансовых возможностей для профессионального развития [54].

2.3 Инновационная деятельность как механизм управления качеством высшего образования

В настоящее время, в Казахстане в условиях рыночной экономики и жесткой конкуренции, качество образовательных услуг должно соответствовать национальным стандартам РК, а в ближайшее время, в свете вступления в ВТО (Всемирную Торговую Организацию), и мировым стандартам. Поэтому, большинство ведущих ВУЗов Казахстана инвестируют свои экономические, финансовые, и стратегические ресурсы в повышение уровня качества образования для чего используются нововведения и инновации. Инновационное образование предполагает определенные инновации в своем содержании, новые подходы к обучению, инновационные формы и способы его организации, принципиально новые технологии обеспечения всего образовательного процесса, а также инновационные результаты и продукты. В Законе РК «О Науке» дается следующее определение инновационной деятельности: «Инновационная деятельность – деятельность, направленная на внедрение новых идей, научных знаний, технологий и видов продукции в различные области производства и сферы управления обществом, результаты которой используются для экономического роста и конкурентоспособности» [55]. Инновационная деятельность вузов Казахстана связана с международными стандартами качества. В стремлении повысить качество высшего образования Казахстан обратился к европейским стандартам высшего образования. В 1997 г. он в числе первых стран СНГ, внедрил Лиссабонскую конвенцию высшего образования, призывающую страны-участницы признавать квалификации и дипломы друг друга. Казахстан уже немало сделал для вхождения в международное образовательное пространство. Следует отметить переход на систему трехступенчатого образования (бакалавр, магистр, доктор) и подписание Болонской декларации 11 мая 2010 года. В 2011 г. в Казахстане была разработана и внедрена новая классификация вузов. С учетом мирового опыта разработаны новые требования по шести категориям вузов: национальные исследовательские университеты, национальные вузы, исследовательские университеты, академии и институты. Новая классификация вузов Республики, а также введение моделей управления, таких как рейтинг вузов, способствуют собственному стимулированию к повышению привлекательности вузов [56].

Основными направлениями внедрения инноваций для обеспечения качества образовательной деятельности университета являются:

- профессиональная инновационная переподготовка ППС как залог соответствия мировым образовательным стандартам и повышения эффективности обучения;

– внедрение комплексного подхода к образовательной и научно-исследовательской деятельности вуза с позиции инновационной подготовки специалистов, конкурентоспособных на рынке труда.

– проведение постоянного мониторинга качества профессиональной подготовки студентов в системе «абитуриент - студент - специалист», в единстве целей и содержания образовательного процесса, реализующихся через образовательные программы посредством внедрения инновационных технологий и способов управления вузом;

– применение универсальной рейтинговой системы, позволяющей оценить знания студента в рамках единого международного измерения.

– формирование культуры качества образовательной деятельности, подразумевающую разработку и реализацию механизмов, и критерий оценки компетентности ППС и административного состава.

– обеспечение прозрачности внешней экспертизы через регулярные публикации своевременной и объективной информации в отношении количества и качества реализуемых образовательных программ, их эффективности;

– изменение содержания образовательных программ соответствующих международным стандартам;

– адаптация методик и технологий обучения к новым стандартам, внедрение Кейс-технологий и групп-методов;

– внедрение Интернет-технологий через создание и использование новых обучающих программ и web-структур;

– индивидуализация и дифференциация обучения через использование дистанционной модели образования [57].

Одним из примеров инноваций в образовании является «Программа инновационных образовательных проектов Общественного Фонда «Фонд образования Нурсултана Назарбаева» (ФОНН). ФОНН является стейкхолдером таких проектов в системе высшего образования как «Университет Международного Бизнеса», «Международный Университет Информационных Технологий», «Казахстанско-Британский Университет». Включение того или иного проекта в Программу инновационного образования ФОНН зависит от цели проекта: она должна отвечать стратегическим ценностям миссии. Инновационный процесс в образовательной сфере можно определить как процесс движения, концентрации, распределения и перераспределения всех ресурсов, их освоения и получения комплексного эффекта в связи с созданием социально значимых объектов, модернизацией и другими формами повышения степени удовлетворения образовательных потребностей [58].

Главным критерием достижения цели инновационного процесса в образовательной сфере является изменение степени удовлетворения потребности населения в данном виде услуг, которое может быть количественно измерено системой показателей, соответствующих содержанию услуг, а локальным критерием – выполнение требований

инвесторов к результатам процесса. За более чем десятилетнюю историю достигнуты такие результаты, как:

1. Разработаны интегрированные программы, гармонизирующие Государственные общеобязательные стандарты Казахстана и требования Международного Бакалавриата.

2. Сформирован педагог новой формации, конкурентоспособный на международном рынке.

3. Сформирован профиль студента международной школы, разработаны инновационные формы организации воспитательной работы с учетом международного студенческого коллектива.

Таким образом, деятельность Общественного Фонда «Фонд образования Нурсултана Назарбаева» (ФОНН) закладывает надежный фундамент в дальнейшее развитие высшего образования в Казахстане и оказывает существенное влияние на повышение качества высшего образования [59].

Что касается изменения формы образования (стандартов), то нововведение связано с тем, что в 2005 году Казахстан присоединился к Болонскому процессу, направленному на формирование единого европейского образовательного пространства. Форма системы высшего образования в ВУЗах Казахстана приняла трехуровневую систему подготовки (бакалавриат, магистратура, докторантура). Содержание бакалаврского образования предполагает широкую профессиональную базовую подготовку, направленную на достижение фундаментальности предметных знаний будущих специалистов, для обеспечения выпускника-бакалавра общей интегральной методологией профессиональной деятельности, на развитие у них профессионального творчества, формирование потребности в самообразовании. Послевузовское образование является высшим уровнем системы непрерывного образования и включает магистратуру и докторантуру (PhD). Образовательные программы магистратуры предполагают научно-методологическую направленность обучения и углубленную специализированную подготовку в соответствующей области. Докторантура является завершающим образовательным уровнем подготовки научных и научно-педагогических кадров высшей квалификации. В докторантуру (PhD) трансформируются аспирантура, адъюнктура, соискательство, предоставление творческих отпусков, традиционная докторантура и все другие формы подготовки диссертаций. Система послевузовского образования соответствует потребностям рыночной экономики, процессам глобализации, общепризнанным международным требованиям. В условиях глобализации неизбежна универсализация содержания и технологий образования. Происходит интернационализация высшего образования, которая постепенно приобретает черты качественно нового этапа – интеграции, всемерного сближения национальных образовательных систем, их взаимодополняемости. В связи с этим изменилось и содержание образования, стала использоваться единая кредитная система обучения, которая открывает дополнительные возможности для участия казахстанских

вузов в европейских проектах, а студентам и преподавателям высших учебных заведений — в академических обменах с университетами европейских стран. Формирование единого образовательного пространства в ходе Болонского процесса осуществляется как в рамках внедрения новых технологий, так и нормативно-правового обеспечения [60]. Одной из важнейших задач современного образования является повышение эффективности и интенсификация учебного процесса. Встает остро проблема отбора и использования образовательных методов и технологий, дидактических форм, которые повысят качество процесса обучения. Для современных вузов для обеспечения качественной подготовки становятся актуальными методы инновационного менеджмента, в частности, бенчмаркинг. Бенчмаркинг в вузе — это процесс поиска и внедрения в практику работы вуза и его подразделений новых процессов и новых проектов, непрерывный процесс улучшения алгоритмов и технологий оказания образовательных услуг, появления учебной и научной продукции. Для того, чтобы эти методы были эффективны в вузе должна быть создана инфраструктура, которая бы создавала возможность для поиска, внедрения, распространения и в целом управления образовательными инновациями [61].

Таким образом, можно с уверенностью сказать, что внедрение международных стандартов качества в образовательный процесс казахстанских вузов выступает значимым механизмом реализации инноваций.

В качестве еще одного инновационного механизма управления качеством высшего образования выступает консорциум в создании, которого приняли участие ряд университетов Казахстана. Примером международного вузовского сотрудничества является консорциум университетов Казахстана и Беларуси. Соглашение о создании Научно-образовательного консорциума между высшими учебными заведениями действует с 25 мая 2011 года. В настоящее время в состав научно-образовательного консорциума входят 19 вузов Республики Беларусь и 14 вузов Республики Казахстана. Координаторами деятельности Консорциума с казахстанской стороны является Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева, с белорусской — Белорусский национальный технический университет. Объединение белорусских и казахстанских вузов и научно-исследовательских институтов в консорциум позволяет двум странам более эффективно осуществлять интеграцию научного, образовательного, инновационного и технологического пространств, открывает возможности для реализации новых совместных научно-технических проектов. Более того, созданы благоприятные условия для обмена новыми технологиями, идеями и научной информацией.

На казахстанском уровне Карагандинский государственный технический университет (КарГТУ), первый среди вузов Казахстана, в целях повышения качества подготовки востребованных производством специалистов начал реализацию образовательных программ с привлечением предприятий в рамках данной концепции, имея при этом определенный опыт

сотрудничества, создал на базе инновационно-образовательного консорциума «Корпоративный университет» с участием крупных машиностроительных предприятий, научных учреждений и вузов Казахстана и СНГ. Следующим шагом в этом направлении стало создание и развитие на базе университета офиса коммерциализации. Коммерциализация – это подчинение деятельности университета целям извлечения прибыли, так как в условиях рынка для поддержки инноваций должна применяться схема, представленная на рисунке 5.

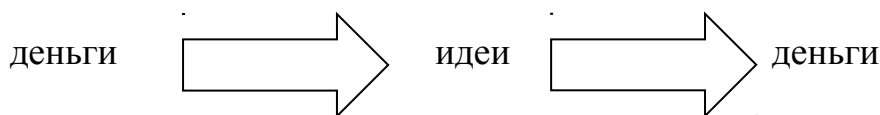


Рисунок 5. Схема коммерциализации

К коммерциализации технологий (исследований, проектов и разработок) относится любая деятельность, которая направлена на создание дохода от использования результатов научных исследований, научных компетенций, например: проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ по заказу производственных компаний [62].

Одним из примеров интеграции в системе высшей школы является консорциум, созданный на базе Инновационного Евразийского университета в 2010 году. Консорциум объединяет ряд структур, представляющих систему образования (колледж, лицей, вуз) и деловых партнеров, потенциальных работодателей выпускников вуза. В консорциум на базе ИнЕУ входит Фармацевтическая Компания «Ромат», Управление образования Павлодарской области, Университет «Кайнар» (Семей), «Западно-Сибирский Институт Финанс и Права».

Создание консорциума продиктовано рядом причин как текущего, так и стратегического характера. Несомненно, создание консорциума с участием образовательных структур позволяет интегрировать научный потенциал, информационные ресурсы, расширяет возможности использования материально-технического потенциала и тем самым создает условия расширения ресурсных возможностей участников консорциума без дополнительных финансовых вливаний. Основными задачами консорциума является:

- осуществлять совместную международную деятельность с целью привлечения инноваций;
- создание на базе предприятий учебно-научных производственных центров;
- на базе учебно-научных производственных центров предприятия предоставлять возможность прохождения всех видов практик студентами и магистрантами учреждений образования, создавать условия для повышения профессионального практического уровня преподавательского состава;

– проводить подготовку кадров начального, среднего и высшего звена для предприятий через обучение в профессиональном лицее, колледже, бакалавриате, магистратуре, а также семинары, тренинги и другие формы повышения квалификации.

Такого рода интеграция в рамках консорциума науки и производства создает условия для учреждений образования на качественно новой основе строить учебный процесс, ориентируя его на потребности деловых партнеров и используя их производственную базу для организации производственной практики студентов. Все это способствует повышению конкурентоспособности образовательных учреждений консорциума.

Другая важная грань оценки качества образования в ИнЕУ – изучение состава и содержания каталога элективных дисциплин и определение степени применимости прикладных дисциплин с точки зрения работодателя является одним из инновационных подходов в определении качества образования. Степень применения и востребованности элективных дисциплин позволяет осуществлять организацию подготовки по образовательным программам в соответствии с требованиями местного рынка труда и реально существующими потребностями казахстанских предприятий. Каталог элективных дисциплин, разработанный в ИнЕУ базируется на важности дисциплин для данной специальности, степени заинтересованности научного направления ППС и запросам работодателям. По мере необходимости каталог пересматривается, вносятся необходимые корректировки и дополнения. Разработанный каталог элективных дисциплин по специальностям оценивается работодателями, занятыми по профилю подготовки, по трехуровневой шкале оценки: дисциплины, важные для данной специальности, которые в обязательном порядке следует включать в программу подготовки; дисциплины, не имеющие особой важности, которые можно включать и можно не включать в программу подготовки и дисциплины, которые не следует включать в программ подготовки. Каталог элективных дисциплин пересматривается с учетом замечаний и предложений работодателей и утверждается по установленной форме. Каталог разрабатывается (или переутверждается) для студентов каждого года поступления и в течение срока подготовки может корректироваться, дополняться и пересматриваться. Как инновационные процессы влияют на управление качеством.

Еще одним примером инновационного механизма повышения качества вузовской деятельности в рамках университета является создание лингвистических центров. С 2011 учебного года в ИнЕУ функционируют центры по обучению языкам (английский, казахский). Центры созданы для повышения качества обучения языкам, для чего используется инновационная методика обучения, а также инновационные подходы по оценке качества преподавания. На базе лингвистического центра по обучению английского языка был внедрен пилотный проект по оценке качества преподавания студентами ВУЗа, в рамках которого студенты имеют возможность анонимно оценить качество преподавания, удовлетворенность курсом, учебной

литературой и прочими сопутствующими показателями. Результаты оценки обрабатываются независимыми экспертами и представляются преподавателям в обобщенном виде для дальнейшего совершенствования курса и качества преподавания. Кроме того, по результатам оценки качества преподавания, формируются и проводятся серии семинаров направленные на устранение недостатков и повышение качества преподавания.

В Казахстане рассматриваются применение других инновационных механизмов, которые позволят университету развиваться устойчиво и конкурентоспособно в будущем. Одной из важных структур развития системы управления качеством высшего образования, может стать разработка инновационного механизма управления качеством образования посредством модельных методик, организации профессиональных конкурсов в высшем образовании, которые должны базироваться на:

- определение факторов инновационного развития образования, оказывающих неоднозначное воздействие на всю систему высшего образования, повышающих его качество и формирующих как потребность в инновациях, так и средства реализации инновационных проектов;

- сборе и анализе информации по теме проекта и создании казахстанской базы инновационного опыта на основе материалов профессиональных конкурсов;

- разработке эффективных моделей управления инновационной деятельностью в сфере высшего образования на основе профессиональных конкурсов с использованием ресурсов профессионального партнерства;

- развитие сетевого взаимодействия университетов разрабатывающих и реализующих инновации в региональных образовательных системах;

- разработке механизма продвижения инновационных проектов, которые будут способствовать качественному развитию системы высшего образования;

предложение, разработка и внедрение новых моделей повышения квалификации и стажировки профессорского-преподавательского состава [63].

Необходимо учитывать возможные риски при запуске проекта профессиональных конкурсов как одного из механизмов управления качеством высшего образования в Казахстане. Это возможное отсутствие поддержки на региональном уровне. Этот риск может существенно затянуть реализацию проекта или полностью приостановить проект. Отсутствие методического обеспечения деятельности стажировочной площадки и повышения квалификации. Только создание четкого и единого понимания целей проекта всеми участниками, осуществление методической поддержки проекта, определение стажировочных площадок, организация их деятельности, недостаточное финансирование реализации идей проекта, которое можно избежать с помощью диверсификации источников финансирования и использовать целевое финансирование, самофинансирование, бюджетное финансирование и смешанное

финансирование на основе различных комбинаций рассмотренных способов [64].

Основные предполагаемые результаты применения модельных методик организации профессиональных конкурсов как механизма оценки качества высшего образования в Казахстане позволят:

- отработать механизмы предупреждения негативных эффектов вводимых в казахстанское высшее образование инноваций;
- создать прецеденты участия профессиональных коалиций, получивших соответствующий правовой статус, в управление инновационными процессами в высшем образовании;
- оформить образцы профессиональной деятельности в образовании, модернизируемом на основе системообразующих положений национальной образовательной инициативы;
- определить и закрепить регламентные требования как к содержанию и структуре, так и к экспертизе инновационных разработок для модернизации высшего образования РК.

Кроме того, механизм реализации модельных методик будет включать научно-методическое обоснование процесса организации профессиональных конкурсов в образовании и алгоритм использования методик. По результатам проекта, планируется обобщить и проанализировать полученный инновационный опыт для дальнейшего совершенствования и применения на следующем уровне. Описание механизма институционализации профессиональных конкурсов как пространства включения профессиональных коалиций в управление качеством высшего образования необходимо для осмысления институциональных процессов в системе образования, в части проведения профессиональных конкурсов. Институционализацию профессиональных конкурсов следует рассматривать как нормативно-правовую и процедурно-процессуальную регламентацию системы, взаимодействие элементов проекта. Процесс институционализации профессиональных конкурсов заключается в их оформлении как эффективной системы институтов.

Предполагаемая эффективность реализации проекта определяется может определяться:

- соответствием полученных результатов результатам, заявленным разработчиками;
- востребованностью услуг и работ, предлагаемых инновационной площадкой, профессиональным сообществом;
- востребованностью инновационных моделей, отработанных на инновационной площадке;
- возникшими в процессе реализации проектами новыми идеями и отработанными на инновационной площадке механизмами их реализации;
- определённой перспектив продолжения проекта.

Что касается «инновационных» стратегий на будущее, то в Государственный общеобязательный стандарт высшего и послевузовского,

профессионального образования будут внесены дополнения в части подготовки педагогических кадров для работы в системе электронного обучения. В рамках Стратегического плана развития высшего образования, правительство начало реализовать долгосрочную Государственную программу развития образования на 2011 – 2020 г.г. Министерство науки и образования постоянно работает над дальнейшей модернизацией системы высшего образования в соответствии с принципами Болонского процесса. Присоединение Казахстана к Болонской Декларации предполагает вхождение в единое европейское образовательное пространство, построенного на ряде обязательных принципов. К настоящему моменту 18 университетов Республики Казахстан подписали Великую Хартию Университетов [65].

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ КАЗАХСТАНА

3.1 Отраслевое объединение ИнЕУ – центр иностранных языков как инновационный организационный механизм обеспечения качества образовательных услуг

В 2010 ИнЕУ подписал Болонское соглашение и был принят в Великую Хартию вузов Европы. ИнЕУ единственный среди вузов Республики Казахстан участник международной образовательной программы Европейского Союза TEMPUS по возобновляемым источникам энергии и создание магистратуры по приоритетному направлению энергетики благодаря которой была создана уникальная лаборатория возобновляемой энергетики, пока единственная в Казахстане и странах СНГ. Кроме того по итогам Национального рейтинга 2010, составленного Национальным аккредитационным центром Министерства образования и науки Республики Казахстан по пяти специальностям вошли в тройку лидеров среди высших учебных заведений республики. По итогам рейтинга-2010 Web of World University, составленного Cybermetrics Lab, крупнейшим исследовательским центром в Испании, сайт ИнЕУ вошел в десятку лидеров среди сайтов высших учебных заведений Республики Казахстан. Также образовательные программы ИнЕУ были аккредитованы Ассоциацией американских вузов в 2009 г.. Несмотря на все достижения и успехи университета, для полного соответствия международным стандартам и для участия студентов в программах академической мобильности было необходимо создать условия для обучения студентов неязыковых специальностей живому английскому языку, то есть говорение, понимание речи, а затем чтение и письмо. С момента основания ИнЕУ эту миссию выполняли кафедры иностранных языков используя советскую модель преподавания английского для студентов неязыковых специальностей. Другими словами, студенты в основном делали перевод текстов, языковая коммуникативность отсутствовала. Кроме того, студентов не тестировали по уровням знания английского, поэтому не было мотивации к дальнейшему изучению языка.

В связи с этим, руководством университета было принято создать инновационный механизм для обеспечения качественных образовательных услуг – преподавание английского языка. В 2011 году был основан лингвистический центр при ИнЕУ. Для этого, на конкурсной основе были отобраны лучшие региональные специалисты в английском языке. Разработана методика, позволяющая за 180 часов поднять студентов на два уровня и научить студентов свободно говорить на английском и понимать английскую речь согласно своему уровню прогресса, письмо и чтение было предложено для самостоятельного домашнего обучения. Проведены серии семинаров для преподавателей центра, в том числе с участием американских дипломированных специалистов по ESL (English as Second language) обучению. Центр был обеспечен современной оксфордской литературой. Для

осуществления эффективного обучения, студенты прошли входное тестирование и были сформированы группы внутри каждой из академий по трем уровням международных стандартов (Common European Framework): студенты, первоначально изучающие не английский язык, студенты уровня А, и студенты уровня А1 (Приложение Ж). Преподаватели центра, в том числе три носителя языка, вели занятия по новой методике, где студент является главным активным, а не пассивным как это было обычно, звеном обучающего процесса. Использовались интерактивные, игровые ситуации, студентам предлагалось брать интервью у одноклассников, проводить короткие исследования, позволяющие собирать и анализировать информацию, о групповых предпочтениях, участвовать в скетчах и дебатах. Большое позитивное влияние на мотивацию студентов к изучению языка оказали преподаватели - носители языка, которые благодаря незнанию других языков кроме английского, погружали студентов в языковую среду на протяжении занятия. Кроме того, для всех студентов были проведены ряд скайп-конференций с выпускником Теннисийского университета, и серия встреч с Новозеландскими преподавателями. Прогресс и качество преподавания фиксировались благодаря проведению промежуточных международных тестов PET (Preliminary English Test) и KET (Key English Test). Все эти инновационные методы и подходы позволили 15% студентам достичь уровня В1, 30% студентам уровня А2, и остальным 55% – уровня А1 (Приложение И).

Помимо международных тестов которые помогали оценивать качество образовательных услуг, центр также использовал свои механизмы управления качеством преподавания. Одним из механизмов явилась «обратная связь».

Использование «обратной связи от студентов» и «студенческих рейтингов» стало одним из самых популярных в мире методов управления качеством образования. Эта обратная связь со студентами служила нескольким целям: улучшение качества; получение данных для решения вопросов, связанных с персоналом; информирование партнеров (stakeholders), включая студентов, о качестве образования.

Участие студентов в процедурах по обеспечению качества - относительно новое направление для казахстанских университетов. Предполагается, что студенты будут принимать участие в процессах обеспечения качества своего образования через анкетирование и другие способы получения обратной связи. Настоящими исследованиями предстоит выяснить насколько сами студенты заинтересованы участвовать в изменениях и улучшениях качества своего образования.

В 2011-2012 учебном году Лингвистический центр (английский язык) в Инновационном Евразийском Университете (ИНЕУ) в рамках осуществления мониторинга качества и оптимизации учебного процесса запланировал проведение опроса студентов. Целью проведения опроса студентов было определить уровень удовлетворенности качеством обучения по английскому языку по учебной программе Лингвистического центра. Как было запланировано, опрос студентов проводился два раза в течение учебного года.

Респондентами опроса являются студенты трех академий (Инженерная, Управления, Образования) второго курса (бакалавры) неязыковых специальностей. Количество респондентов по академиям представлено в таблице 5.

Таблица 5. Количество студентов, принявших участие в исследовании в разрезе трех академий

Академии	Количество опрошенных
Инженерная	140
Управления	75
Образования	33
Всего:	248

Анкетный опрос содержал 10 закрытых вопросов, 3 открытых вопроса. Вопросы были направлены на оценку преподавателя по внутренним и внешним факторам. К внутренним факторам относят элементы, имеющие дело с позицией преподавателя по отношению к обеспечению качества в целом и к обратной связи со студентами особенно. Внешние факторы указывают на элементы контекста работы преподавателя.

Соответственно, были разработаны критерии, требующие оценки как качества обучения преподавателем, так образовательной среды обучения. Анкета представлена в таблице 6.

Таблица 6. Анкета для студентов, изучающих английский язык, 2 курс, бакалавриат

	Балл			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Средний балл
Презентации материала				
Способности поддерживать интерес у студентов				
Планирования и организации курса				
Отношения и интереса преподавателя к студентам				
Объективности и справедливости в обсуждении и аттестации				
Ценности заданных работ				
Доступности преподавателя за пределами класса				
Общая оценка преподавателя				
Общая оценка курса				
	Слишком высокая	Средняя	Слишком низкая	
Требования рабочей нагрузки к студентам				

Полученные результаты опроса студентов были занесены в базу данных, обработаны и проанализированы. Данная анкета позволила оценить

преподавателей и учебный процесс в целом. Определена средняя оценка по каждому критерию и представлена в таблице 7.

Таблица 7. Результаты анкетирования на примере одного преподавателя

	Балл			Средний балл
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	
Презентации материала	13	1		4.9
Способности поддерживать интерес у студентов	14			5
Планирования и организации курса	12	2		4.8
Отношения и интересы преподавателя к студентам	12	2		4.8
Объективности и справедливости в обсуждении и аттестации	13	1		4.9
Ценности заданных работ	12	2		4.8
Доступности преподавателя за пределами класса	7	7		4.5
Общая оценка преподавателя	13	1		4.9
Общая оценка курса	10	3		4.7
	Слишком высокая	Средняя	Слишком низкая	
Требования рабочей нагрузки к студентам	4	10		
Хорошая презентация	12			
Разговорная речь	3			
Объективность	1			
Развитие общего мировоззрения	1			
Отсутствие носителя английского	2			
Использование разнообразной методики	1			
Мотивация	2			

Данная анкета позволила выявить степень удовлетворенности студентов преподавателями английского языка Лингвистического

(Английского) центра при ИнЕУ и учебным процессом в целом за 2011-2012 учебный год. Средний балл составил 4.85 из пяти.

Проведения опроса студентов, как было указано выше, имеет важное значение для совершенствования качества, формирует представление о качестве образования на настоящий момент.

Отчет по результатам опроса был представлен каждому преподавателю. Мнения, результаты и дальнейшие шаги совершенствования качества обучения были обсуждены в коллективе преподавателей. Это добавило в процесс общения между коллегами больше прозрачности и доверия. Внимание к результатам свидетельствует о повышении активности преподавателей.

Отчет по проведению опроса, к сожалению, не был представлен студентам. Это является упущением. Такая завершающая стадия как доведение до сведения студентов результатов опроса, в котором они давали свои оценки и мнения, дала бы полное представление о важности их участия, об ответственности за оценки и мнения, которые они выражают.

Опрос студентов Лингвистического центра проводился два раза в течение 2011-2012 учебного года, каждый раз опрос содержал разные вопросы. Работа над качеством обучения представляет собой сложный многогранный процесс и для полного его представления необходимо иметь данные по многим критериям. В содержании первого опроса была поставлена цель определить уровень удовлетворения качеством преподавания. Содержание второго опроса было нацелено на оценку студентами целей обучения и языковых компетенций.

Полученный опыт в проведении двух опросов позволил определить «хорошую» и «плохую» практику. Были установлено, что некоторые критерии вызывали трудности, ответы на открытые вопросы отсутствовали в 20% анкет. При обработке данных, было определено, что количество критериев является недостаточным для формирования полного представления о качестве работы преподавателей. Это является ограничением опроса студентов. Опрос, который включает в себя большое количество вопросов, может вызвать нежелание студентов отвечать на вопросы.

Повышение результативности опроса будет более вероятно, если обратная связь от студентов сопровождается некоторыми формами помощи со стороны преподавателя в объяснении целесообразности и важности получения мнения студентов, интерпретацией результатов и предоставлением отчета о результатах.

Проведение опроса является опытом первого года. Все недочеты, погрешности необходимо учитывать при проведении последующих опросов. Следует привлекать преподавателей для участия в определении критериев и составлении вопросов для студенческого опроса. А также следует осведомить студентов о результатах опроса.

На материале полученных результатов будут разработаны и запланированные эффективные меры повышения качества, проведена индивидуальная работа с преподавателями при необходимости.

Обратная связь со студентами, их участие в качественных изменениях обучения должно проходить в непрерывной последовательности. Данное анкетирование следует проводить каждый семестр, что позволит устранить недочеты в течение года.

Для более достоверного результата мониторинг следует:

- проводить независимым экспертом и анонимно;
 - разработать анкетные вопросы так чтобы они были объективными и соответствовали не только Болонским стандартам изучения учебного процесса в постоянно меняющемся мире, но и контексту образовательной среды Лингвистического центра при ИнЕУ;
 - проводить опрос студентов, который будет соответствовать потребностям университета, самого Центра;
 - предоставить результаты опроса всем участникам учебного процесса;
- Все это в целом будет способствовать повышению качества обучения, прозрачности процесса, вдумчивого участия и разделения ответственности между преподавателем и студентами в изучении английского языка.

3.2 Автоматизация учебного процесса как механизм повышения качества вузовской деятельности

В ИнЕУ одним из механизмов повышения качества образования является внедрение автоматизированных систем, позволяющих системно объединять все образовательные процессы, начиная с информации для ППС и студентов о проведении занятий, оценки студенческой успеваемости, компьютерного тестирования и открытого доступа к базе данных университетского контингента, до оформления приложения к диплому и т.д.. Это позволяет повысить качество подготовки специалистов, что тесно связано с расширением границ образовательного пространства, обеспечением свободного доступа к знаниям. Придание системе образования качеств открытой системы влечет кардинальное изменение ее свойств и свойств ее компонентов. В частности, новая роль преподавателя в современных условиях обуславливается возложением на него функций координирования познавательного процесса, корректировки содержания дисциплины, консультирования при составлении индивидуального учебного плана, руководства учебными проектами с помощью компьютерных и сетевых технологий. При этом повышение интенсивности труда преподавателя вуза, обуславливается также необходимостью обеспечения учебного процесса определенного качества в заданное время в условиях постоянно возрастающего объема информации. Для решения этих задач создаются компьютерные средства поддержки учебного процесса. Кроме того, высокая динамика изменений внешней социально-экономической среды, диктующей требования к будущему специалисту, определяет необходимость создания средств информационной поддержки преподавателя на основе принципов адаптивного управления, использования разнообразных образовательных технологий, возможности быстрого изменения целей и

содержания обучения, индивидуального подхода к обучению студентов. В ИнЕУ автоматизация учебного процесса реализуется через программу «автоматизированное рабочее место» (АРМ). АРМ используется всеми участниками учебного процесса как ППС, так и студентами. В 2013 году АРМ охватил 6 основных структур ИнЕУ:

- Деканат
 - АРМ «Личный кабинет студента»
- Отдел регистрации
 - АРМ «Успеваемость»
- Кафедра
 - АРМ «Преподаватель»
- Приемная комиссия
 - АРМ «Абитуриент»
- Учебный отдел
 - АРМ «Регистрация дисциплин»
- Отдел кадров
 - АРМ «Пропуск»

Автоматизация подразделений ИнЕУ отражена на рисунке 6.

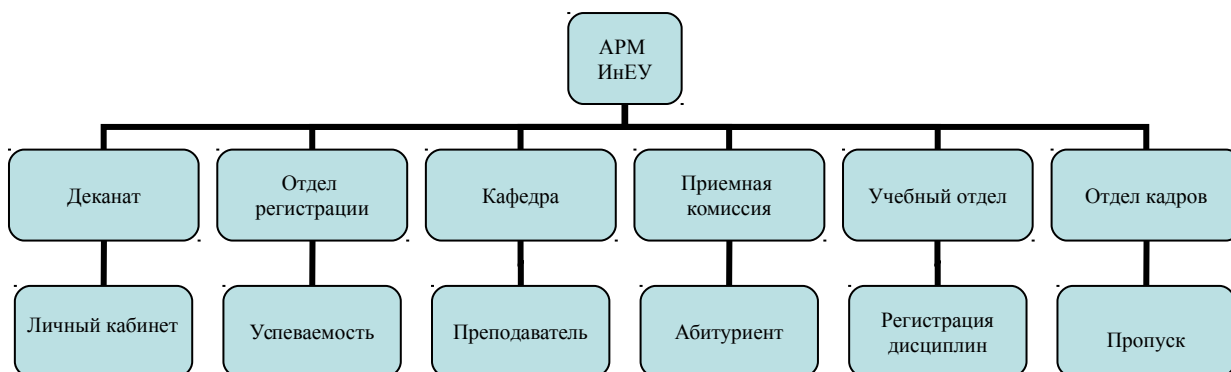


Рисунок 6. АРМ ИнЕУ

В системе внедрения автоматизации подразделения деканат в 2012-2013 учебном году было выполнено следующие:

- Формирование Базы Данных «Студент»;
- Просмотр личных сведений, сведений об образовании, о родителях, о приказах, об успеваемости студента из личного кабинета;
- Формирование приказов о зачислении, о формировании академических групп и присвоении шифров, по движению контингента студентов, о допуске, о повторном обучении на курсе, о назначении степендии, о дипломном проектировании и других приказов по деканату;
- Формирование справок

- Формирование списков студентов в разрезе курса, группы; социального паспорта; журнала выдачи зачетных книжек и других списков
- Формирование экзаменационной ведомости, рейтинговой ведомости, сводной экзаменационной ведомости, сводной ведомости РК;
- Формирование БД отчисленных студентов, просмотр личной карты отчисленного студента;

В подразделении «Деканат» Автоматизированное рабочее место существует и для студента, а именно личный кабинет. Это индивидуальная страничка каждого студента, находящаяся на официальном сайте ИнЕУ.

Личный кабинет студента позволяет:

- просматривать информацию об успеваемости;
- пользоваться электронными ресурсами;
- корректировать личные данные;
- получать информацию об учебных планах и расписании;
- проходить примерное тестирование с оценочными результатами.

Для получения доступа к этой информации необходимо иметь индивидуальный логин и пароль, который представляется в деканате академии. Личный кабинет студента отражен на рисунке 7.



Рисунок 7. Личный кабинет студента

Личный кабинет студента содержит пять разделов. Раздел «информация об успеваемости» содержит в себе два пункта: «Результаты контрольных недель» и «Успеваемость по сессии». В пункте успеваемость по сессии предоставляются не только итоговые данные, но и текущие данные о зачетах, результатах курсовых и контрольных работ, пересдачи экзаменов. В случае обнаружении каких-либо несоответствий в оценках, студенты в праве реформировать об этом деканат, что позволит эффективно аннулировать ошибки.

Раздел «Электронные ресурсы» содержит в себе пункт «Программы и учебные материалы», где должны находиться имеющиеся электронные ресурсы по изучаемым дисциплинам, а также рабочие программы.

В разделе «Личные данные» имеются пункты: «Контактная информация» и «Список публикаций».

По желанию студента в пункте контактная информация предлагается представлять:

- фотографию размером не более 350×350 пикселей;
- адрес, контактный телефон, электронную почту и Skype аккаунт.

Раздел «Учебные планы и графики» содержит в себе: «Учебный план» и «Графики учебного процесса». В учебном плане хранится таблица, в которой имеются данные об изучаемых дисциплинах, о количестве курсовых и расчётно-графических работ, о количестве часов, выделяемых для изучения каждой дисциплины, а также общее количество экзаменов и зачётов за семестр. График учебного процесса информацией почти не отличается от учебного плана, в нём также имеются данные о дисциплинах, изучаемых в данном семестре и прочее.

Раздел «Расписание» содержит в себе пункты: «Расписание занятий» и «Расписание консультаций». Студент может следить за своей успеваемостью, смотреть свое расписание и расписание преподавателя, получать информацию через Личный кабинет студента.

В подразделении «Отдел регистрации» функционирует АРМ «Успеваемость», которое позволяет вводить данные рубежного контроля/экзамена, а также формировать рейтинговые и экзаменационные ведомости.

Кафедры ИнЕУ также оснащены автоматизированной системой - Автоматизированное рабочее место преподавателя (АРМ-П). АРМ-П целесообразно рассматривать как совокупность функциональных модулей, каждый из которых содержит требуемую преподавателю для осуществления его профессиональной деятельности информацию, и систему управления базами данных (СУБД). В связи с тем, что в работе каждого преподавателя из разных образовательных областей можно выделить общие процессы, которые ведет каждый преподаватель, такие как – ведение журнала успеваемости студентов, журнала посещаемости, формирование рейтинговых и экзаменационных ведомостей – АРМ автоматизирует деятельность преподавателя, позволяет системно и своевременно выполнять все функции преподавателя. Более того, автоматизация образовательного процесса

облегчает документооборот, как в пределах кафедры, так и в вузе в целом, позволив тем самым руководителям кафедр и вуза иметь полные отчеты о деятельности преподавателей и студентов.

Структурно в состав АРМ-П входят следующие модули:

- модуль сбора и предоставления информации;
- модуль обучения;
- модуль проверки и оценки знаний.

Система состоит из трех независимых модулей, поэтому АРМ преподавателя представляет универсальную структуру. Эти модули могут комбинироваться с другими автоматизированными структурами, в том числе и разработанными сторонними организациями.

Таким образом, образовательные модули покрывают области образовательного процесса:

- статистическую, осуществляющей ведение разнообразной отчетности и журналов;
- образовательную, представленную самообучающимся модулем, который формирует модели обучаемого, а также учебный материал и контрольные задания с целью их дальнейшей проверки;
- оценочную, по введенным критериям данный модуль способен в определенной мере оценить полученные знания.

В системе АРМ-П ИнЕУ каждый модуль состоит из субмодулей:

Глобальный модуль сбора и представления информации объединяет модули:

- модуль журналов – позволяет вести различные журналы преподавателя, например журнал группы студентов, их успеваемость, посещаемость, журнал чтения курса;

- модуль пополнения/редактирования БД – позволяет пополнять базу новыми учебными материалами, литературой, методичками, позволяет редактировать уже введенные элементы. Этот модуль служит также для пополнения/хранения электронных версий работ студентов;

- модуль авторизации пользователя – позволяет добавлять и редактировать пользователей системы, а также разграничивает пользователей по правам и обязанностям;

- модуль отчетов – модуль, позволяющий строить различные отчеты для наглядного отображения информации;

- модуль поиска информации – позволяет искать различные виды информации;

- модуль планировщика задач – модуль, позволяющий планировать преподавателю какие-либо действия по дням. Например, на определенное число заказать системе формирование контрольных заданий для контроля знаний студентов.

Структурное объединение всех модулей в единую систему приведено на рисунке 8.

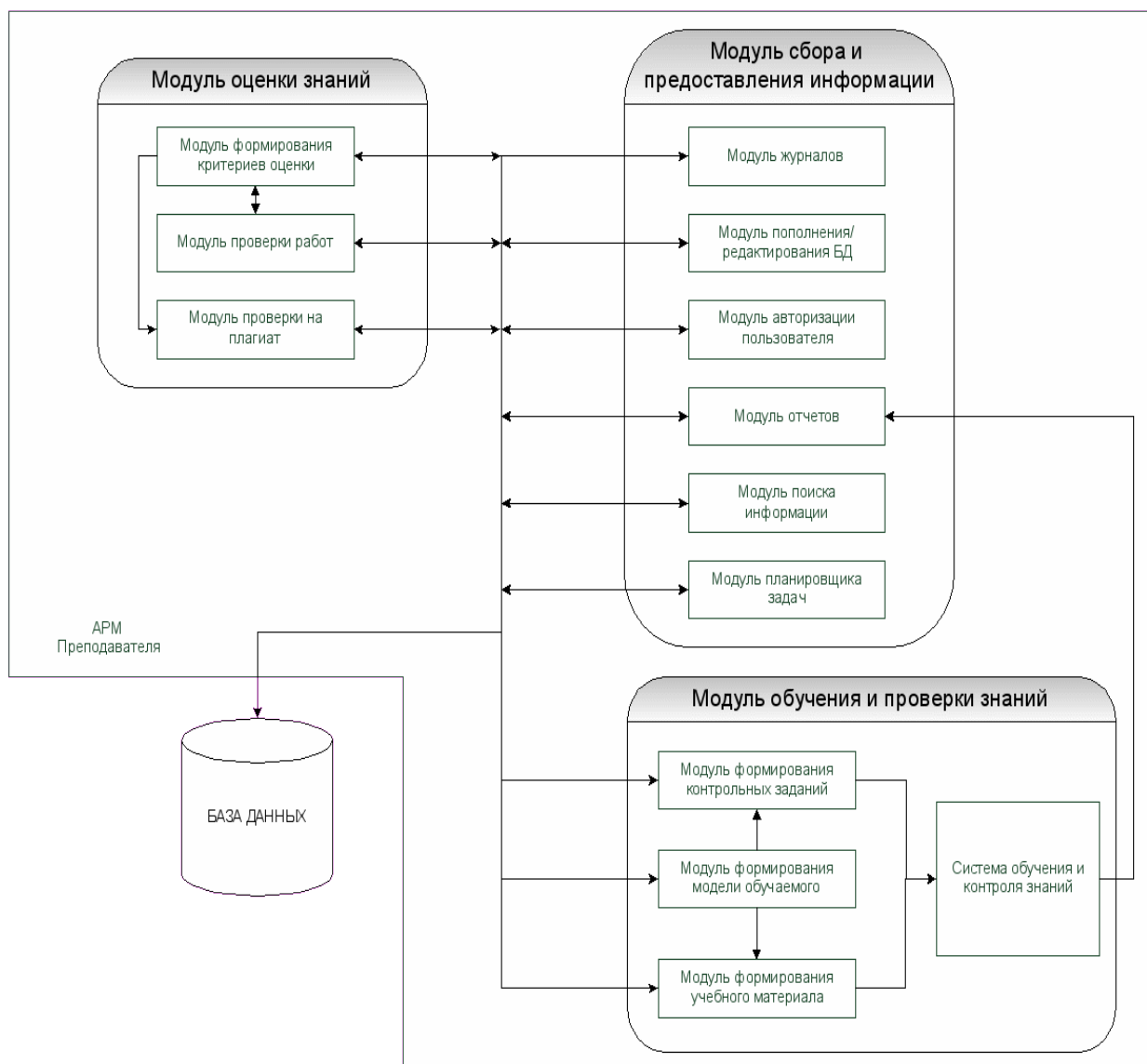


Рисунок 8. Основные модули системы АРМ преподавателя

Глобальный модуль обучения и проверки знаний объединяет:

- модуль формирования учебного материала – это сформированная по правилам, заданными преподавателем, учебно-методическая литература, позволяющая студенту самостоятельно изучить определенную тему;
- модуль формирования контрольных заданий – формирует по определенным критериям тестовые задания для контроля знаний обучаемого;
- модуль формирования модели обучаемого – опциональный модуль, который может формировать учебный и контрольный материал для каждого обучаемого индивидуально, (например, в соответствии с успеваемостью или психологическим портретом обучаемого);
- систему обучения и контроля знания – система, контролирующая подачу учебного материала обучаемому, а также выполнение контрольных заданий. Она может рекомендовать ту или иную оценку в зависимости от заданных критериев.

Глобальный модуль оценки знаний:

- модуля формирования критериев оценки – позволяет создать набор правил, которые будут применяться к оцениваемому материалу;
- модуля проверки работ – собственно тот инструмент, где критерии будут налагаться на результат обучения;
- модуля проверки на плагиат – осуществляет проверку электронной версии работы обучаемого на заимствования. Позволяет оценить насколько аутентичной является данная работа.

Благодаря аутентификации пользователя, на одной и той же базе данных АРМ используется множеством преподавателей, а также обеспечивает просмотр результатов учебной деятельности вышестоящим руководством ИнЕУ.

Необходимо заметить, что АРМ преподавателя является именно тем инструментом, который позволяет автоматизировать рутинные процессы в учебной деятельности.

АРМ преподавателя решает следующие задачи:

- осуществляет коммутативную функцию между ним и студентами;
- автоматизирует построение учебного курса;
- обеспечивает ведение журнала посещений и успеваемости;
- каталогизирует полученные знания;
- увеличивает скорость нахождения нужной информации;
- предоставляет экспертные оценки работам студентов;
- минимизирует субъективность преподавателя в процессе оценивания знаний.

Автоматизированная система в подразделении «Приемная комиссия», а именно АРМ «Абитуриент» занимается вводом данных абитуриента в БД «Абитуриент» посредством сканирования бланка «Личная карта абитуриента» на маркерном сканере, а также формированием отчётов (Отчёт о принятых по техническому секретарю и дате; Отчёт о принятых по техническому секретарю за весь период проведения приёмной комиссии; Отчёт об ошибках по техническому секретарю и дате; Список нуждающихся в общежитии; Статистические данные о ходе приёма заявлений по техническому секретарю).

В учебном отделе ИнЕУ функционирует АРМ «Регистрация дисциплин» благодаря которому можно:

- просмотреть набор обязательных дисциплин;
- выбрать элективные дисциплины на предстоящий курс;
- просмотреть индивидуальный план студента;
- каталогизирует полученные знания;

АРМ «Отдел кадров» занимается:

- формированием БД «ППС_Сотрудники»;
- получением личных сведений, сведений об образовании, о семейном положении, назначении сотрудника из личной карты сотрудника;

- вводом/редактированием данных о стаже, расчет по видам стажа, печать протокола комиссии по определению стажа работы; просмотреть индивидуальный план студента;

- формированием отчетов, Численность ППС;

- получением данных по учету рабочего времени в разрезе корпуса, подразделения, сотрудника или периода; АРМ «Пропуск» позволяет идентифицировать преподавателя в БД «ППС_Сотрудники» и формировать БД учета рабочего времени.

Программа автоматизации деятельности вуза находится в стадии своего внедрения, что обусловило существование ряда проблем, связанных с необходимостью ее адаптации под условия вуза и его структуры. Так, в частности, лингвистический центр ИнЕУ столкнулся с проблемой выставления рейтинга. Студенты ИнЕУ в базе данных занесены по академическим группам и на академическую группу формируется рейтинговая ведомость, а центру необходимы ведомости по уровням знания языка.

Не смотря на такие текущие проблемы в результате создания и внедрения системы «АРМ» в ИнЕУ наблюдается повышение эффективности работы преподавателей, связанная с расчётом рейтинга, знаний студентов, формированием журнала преподавателя, аттестационной и экзаменационно-зачётной ведомостей. Кроме того, появилась возможность оперативного получения информации об успеваемости и посещаемости студентов как для заведующих кафедрой и кураторов групп, так и для самих студентов и их родителей. Автоматизированная система позволила сделать образовательный процесс прозрачным, повысить достоверность и объективность оценки студенческой успеваемости и облегчить работу кураторов, заведующих кафедрами и руководства университета в целом. Использование АРМ безусловно способствует повышению качества образовательных услуг. Однако на данный момент АРМ еще не внедрен во все подразделения ИнЕУ. Для информационной поддержки управления качеством образовательного процесса, программной автоматизацией ИнЕУ предусмотрен ряд мер:

- реализовать автоматизацию всех этапов преподавательской деятельности;

- предусмотреть широкие возможности работы с различными информационными ресурсами;

- позволить собирать и анализировать статистический материал по качеству обучения;

- своевременно выявлять недостатки методической работы преподавателя за счет анализа как структуры целей обучения и содержания учебных элементов, так и результатов, полученных в ходе обучения;

- адаптировать учебный процесс к постоянно меняющимся условиям;

- внедрить автоматизированную систему во все подразделения ИнЕУ;

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам диссертационного исследования предлагаются следующие выводы и рекомендации:

1. В связи с интеграцией высшей школы РК в мировое образовательное пространство, приоритетным вопросом для государства становится конкурентоспособность высшего образования и подготовка специалистов способных поднять уровень жизни казахстанцев соответствующим ведущим мировым экономикам. Для этого предлагается переориентировать систему высшего образования государства на качество подготовки специалистов, что определяется все в большей степени «экономикой знаний» и в меньшей степени «экономикой производства».

2. Программа развития нового казахстанского образования в большей степени базируется на Европейской модели системы обеспечения качества деятельности вузов. Поэтому развитие высшего образования Казахстана придерживается тенденции формирования национальной модели образования с учетом принципов Болонской декларации и Европейских стандартов качества. Поэтапный переход вузов РК на кредитную технологию подготовки, гармонизация национальных образовательных программ бакалавриата по структуре и содержанию с международными программами и трансформация высшего и послевузовского образования в трехступенчатую систему: бакалавриат - магистратура - докторантура, позволяют сохранить и модифицировать систему образования.

3. Государственная монополизация системы образования в республике позволила создать конкурентную среду в высшем образовании Казахстана, в результате чего в республике на равных правах с государственными функционируют негосударственные высшие учебные заведения, удельный вес которых в общей численности вузов РК составляет более 70%. Кроме того, доступность высшего образования в Казахстане осуществляется в основном за счет платной формы, на долю которой приходится более 80% от общего контингента студентов вузов Казахстана. Государственный заказ направлен на подготовку необходимых обществу специалистов является главным рычагом регулирования соответствия предложения образовательных услуг существующему в отраслях экономики и спроса данных на специалистов. Так как доля государственного заказа не превышает 20% от общего количества студентов, спрос на специальности формируется стихийно, не учитывая годовых коэффициентов, когда специалистов одних специальностей выпускается с избытком, а других с недостатком, что приводит к диспропорциям на рынках труда.

4. В период становления рынка образовательных услуг в Казахстане прослеживалась негативная тенденция снижения качества образования, в связи с этим в различные периоды времени МОН РК предпринимался ряд мер по стабилизации положения и повышению качества образования:

- введение единого национального тестирования;
- введение новых правил присуждения государственных образовательных грантов,
- в целях стимулирования повышения качества подготовки введение промежуточного государственного контроля знаний студентов (ПГК), а также внешняя оценка учебных достижений (ВОУД) – один из видов независимого от организаций образования мониторинга за качеством обучения;
- повышение ответственности руководителей вузов за качество предоставляемых образовательных программ.

Все эти меры систематизируют и формируют единое пространство основы высшего образования в Казахстане.

5. Опыт оценки качества образования ведущих Северо-Американских университетов показывает, что одной из основных форм внешнего контроля и обеспечения качества вузов является процедура аккредитации, а в системе внутреннего контроля качества – самооценка вуза. По результатам исследований, проводимых Европейской сетью обеспечения качества (ЕСОК), процедуры контроля и оценки в системе внешнего обеспечения качества стран Европейского содружества, с точки зрения их востребованности, расположились следующим образом: оценка, аккредитация, аудит и ранжирование. Системы внутреннего контроля качества представлены различными формами самоисследования и процедурой самооценки, которая в Европейском сообществе высшего образования является основным направлением последнего десятилетия.

6. Главными контрольными механизмами системы внешней оценки качества образовательных услуг вузов Республики Казахстан являются: лицензирование, государственная аттестация (характерный компонент существующей национальной системы внешней оценки), государственная аккредитация (процедура системы внешнего оценивания, широко используемая в мировой практике), ранжирование (рейтинг) вузов национальным аккредитационным центром (НАЦ) РК, промежуточный государственный контроль знаний (ПГК), внешняя оценка учебных достижений (ВОУД) и итоговая государственная аттестация обучающихся. Специфика состава и содержания процедур контроля обусловлена их централизованным характером и ведомственной подчиненностью. Анализ содержания системы внешней оценки вузов РК выявил ряд характерных для нее особенностей, в числе которых: сложность и многоступенчатость форм контроля качества, ситуативный характер отдельных компонентов системы (ПГК, государственная аттестация) и высокий уровень дублирования содержания процедур лицензирования, государственной аттестации и государственной аккредитации

7. Национальная система высшего образования включает в себя процедуры внешнего контроля и оценки, что в значительной степени определяют состав и содержание вузовских систем оценки и управления

качеством. Управление, основанное на принципах стратегического менеджмента в вузах республики не получило должного развития и реализуется в основном высшими учебными заведениями, внедрившими систему менеджмента качества (в среднем около 15% от общей численности вузов). Основными ориентирами в управлении качеством вузовской деятельности являются критерии качества, определенные процедурой аккредитации, которая в РК находится в стадии становления, что снижает эффективность внутривузовских систем управления качеством образовательной деятельности.

8. Решение данной проблемы должно базироваться на разработке и исследовании внутренних механизмов обеспечения качества вузовской деятельности и строиться на основе самооценки, основанной на принципах стратегического менеджмента и ориентированной на содержание процедуры аккредитации, являющейся обязательным компонентом НСОКО. В исследовании представлены механизмы внутривузовского управления качеством.

9. В исследовании представлены механизмы внутреннего обеспечения и контроля качества, такие как реорганизация структуры университета - создание лингвистического центра, который стал рычагом повышения качества обучения английского языка благодаря инновационным учебным методикам, мониторингу студентов по выявлению удовлетворения качеством образовательных услуг, обеспечению непрерывной обратной связи со студентами.

10. В данной диссертационной работе рассмотрен процесс внедрения автоматизации деятельности ВУЗа, на примере Инновационного Евразийского Университета, которая обеспечивает прозрачность всего образовательного процесса, влияет на повышение качества образования, становится эффективным рычагом в процессе управления качеством учебной деятельности университета и в связи с этим рекомендуется к внедрению во всех ВУЗах Казахстана.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений/ С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. -4-е изд., дополненное. – М.: Азбуковник, 1997. – 944с.
- 2 История международных стандартов серии ISO 9000. [Электронный ресурс] http://uco.su/standart_hstory/
- 3 Понятие о качестве. Качество образования. [Электронный ресурс] <http://www.profile-edu.ru/ponyatie-o-kachestve-kachestvo-obrazovaniya-page-1.html>
- 4 Гусенков С.В. Качество образования: проблемы формирования и управления. [Электронный ресурс] <http://www.nsportal.ru/shkola/ekonomika/library/upravlenie-kachestvom-obrazovaniya>
- 5 Кулеев Ж.А., Пивень Г.Г., Нургужин М.Р., Каланова Ш.М., Падиярова И.П. Системы менеджмента качества организаций высшего профессионального образования. Теория и практика. Караганда: Издательство КарГТУ, 2004. – 356с.
- 6 Harvey, L., Green, D. (1993). Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, Vol 18. – 45 p.
- 7 Сенашенко В. Болонский процесс и качество образования / В.Сенашенко, Г.Ткач // ALMA MATER Вестник высшей школы. - 2003. - № 8. – С. 65 - 76
- 8 Гершунский Б.С. Философия образования XXI века: В поисках практико-ориентированных образовательных концепций / Институт теории образования и педагогики. М.: Совершенство, 1998. - 608 с.
- 9 Полищук Л., Ливни Э. Качество высшего образования в России: роль конкуренции и рынка труда. [Электронный ресурс] [http://www.hse.ru/data/998/611/1237/Polys4uk\[1\].pdf](http://www.hse.ru/data/998/611/1237/Polys4uk[1].pdf)
- 10 Европейская Ассоциация Качества. [Электронный ресурс] http://www.tqm.spb.ru/3_eoq.shtml
- 11 Национальный аккредитационный центр Министерства Образования РК. [Электронный ресурс] http://www.naric.kz/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=4&lang=en.htm
- 12 Каланова Ш.М., Бишимбаева В.К. Тотальный менеджмент качества в высшем образовании. Учебное пособие – практикоориентированная монография. – Астана: Издательство «Фолиант», 2006. – С. 16 - 34
- 13 Захаревич В.Г., Заграй Н.П., Обуховец В.А., Попов В.П. Болонская декларация и задачи ТРТУ по ее реализации – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 444с.
- 14 ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education», 2002 International workshop agreement, 98p.

- 15 Уфлянд И.Е., Занина Л.В., Горюнова Л.В. Основные цели и задачи реализации Болонского процесса. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГПУ, 2004. – 98 с.
- 16 Европейский центр по высшему образованию (СЕПЕС) ЮНЕСКО. [Электронный ресурс] www.unesco.ru/ru/?module=news&action=theme&id=86
- 17 Контролируем качество образования. [Электронный ресурс] http://www.edu.murmansk.ru/www/kach-vo_obraz/mo/2012-02_belova.pdf
- 18 Kiss, V. (2005). Quality Assurance in Tertiary Education: Current Practices in OECD Countries and a Literary Review on Potential Effects. OECD
- 19 Фонд Сорос-Казахстан, Программа «Образовательная политика: диалог с обществом». Дискуссионный доклад «Прикладные исследования в области образовательной политики», Алматы, 2002. – С. 10–15
- 20 Себкова Х. Аккредитация и обеспечение качества высшего образования в Европе// Высшее образование сегодня. 2002. № 12. С. 44–55.
- 21 Обеспечение качества профессионального образования в Германии. [Электронный ресурс] http://www.mirrabort.com/work/work_50347.html
- 22 Злобин Э.В., Мищенко С.В., Герасимов Б.И.. Управление качеством в образовательной организации. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. 88 с.
- 23 Азгальдов Г.Г. Квалиметрии 30 лет: итоги и перспективы // Стандарты и качество. 1999. № 1. – С. 23–26
- 24 Вульфсон Б.Л. Стратегия развития образования на Западе на пороге XXI века. М.: Изд-во УРАО, 1999. – С.114–115
- 25 Педагогическое тестирование в системе качества образовательного процесса. [Электронный ресурс] <http://www.dvgu.ru/umu/pedtest/PedTestInQualSys.htm>
- 26 Комарова Л.Б. Управление качеством высшего образования в зарубежных странах: международный аспект. [Электронный ресурс] http://libconfs.narod.ru/2005/s8/s8_p15.htm
- 27 Замулин О.А., Капустин Б.Г., Константиновский Д.Л., Покровский Н.Е., Почта Ю.М., Радаев В.В. Американское Университетское Образование: Уроки для России Отчет по результатам посещения Университета Дюк и Университета Северной Каролины, 2004. – С. 45–62
- 28 Управление качеством образования. Зарубежный опыт. [Электронный ресурс] http://knowledge.allbest.ru/pedagogics/3c0a65625a2bc78b5d43b88421306c27_1.html
- 29 Тодосийчук А.В., Манушин Э.А., Яновская Л.А., Коршикова Т.Г. Теория и практика оценки результатов деятельности учреждений профессионального образования. Москва: Изд-во Департамент образования города Москвы, 2009. – С. 11–25

- 30 Олдермен Д. Глобализация высшего образования: несколько замечаний по поводу свободного рынка и национального интереса // Высшее образование в Европе. – 2001. – XXVI. - №1. – С.22–30
- 31 Теория человеческого капитала.– М., 1991. –251 с.
- 32 Дэнисон Э. Исследование различий в темпах экономического роста. – М., 1971. –202с.
- 33 Щеглов П.Е, Никитина Н.Ш. «Качество высшего образования. Риски при подготовке специалистов» Журнал «Университетское управление: практика и анализ», 2003. - № 1. – С.10–15
- 34 Кашук Л.И. Система обеспечения качества вузовского образования: оценка и механизмы управления (на материалах Республики Казахстана). Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. - Павлодар, 2007 – С.81
- 35 Материалы съезда работников образования и науки Республики Казахстан (Алматы, 2001, 2-3 февраля), - Алматы, 2001. - С.10
- 36 Занятое население Казахстана. [Электронный ресурс]
<http://www.bnews.kz/ru/news/post/141669/>
- 37 Уровень безработицы в Казахстане. [Электронный ресурс]
http://total.kz/economics/2013/05/13/bezrabotica_v_kazahstane_v_aprel
- 38 Рейтинг “Индекс человеческого развития”
<http://today.kz/ru/news/kazakhstan/2013-03-15/83790>
- 39 Кожамедов Д.Б Машиностроение как основа формирования конкурентоспособной экономики Казахстана // АльПари, 2004. - №2, -С.72
- 40 Баймуканов А.С. Особенности структуры энергопотребления Республики Казахстан. //Транзитная экономика. -2002.- №4-5. -С.53-57
- 41 Казахстан выходит на третье место//Экспресс-Казахстан, 2004.-№5(7)
- 42 Статистические данные. Рынок труда и оплата труда в Республике Казахстан в 1 полугодии 2004 года. Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии, 2004. - №8, - С.34
- 43 К экономике знаний через инновации и образование. Лекция Президента Республики Казахстан Н.А Назарбаева в Европейском национальном университете имени Л.Н. Гумелева. Казахстанская правда., -№131-132, 27 мая 2006 года, - С.1-3
- 44 «Казахстан - 2030» Послание Президента страны народу Казахстана / Назарбаев Н.А., А. – Алматы: Юрист, 2004. – 124 с.
- 45 Статистика по ВУЗам РК на 2013 год. [Электронный ресурс]
<http://www.uchi.kz/statistika-po-vuzam-rk-na-2013-god>
- 46 Цели и задачи оптимизации ВУЗов в РК. [Электронный ресурс]
<http://www.uchi.kz/celi-i-zadachi-optimizacii-vuzov>
- 47 Оптимизация ВУЗов в Казахстане. [Электронный ресурс]
<http://www.zakon.kz/4548984-v-kazakhstane-prodolzhaetsja.html>

- 48 Лицензия, аккредитация, Инновационный Евразийский Университет. [Электронный ресурс] <http://ineu.edu.kz/universitet/litsenziya-akkreditatsiya>
- 49 Министерство образования и науки Республики Казахстан. [Электронный ресурс] <http://www.uchi.kz/statistika-po-vuzam-rk-na-2013-god>
- 50 Независимое казахстанское агентство по обеспечению качества в образовании. [Электронный ресурс] www.nkaoko.kz
- 51 Комитет по контролю в сфере образования и науки. [Электронный ресурс] <http://www.educontrol.kz/ru/>
- 52 Мутанов Г.М., Томилин А.К., Кукина Ю.Е. Управление качеством в высшем учебном заведении // – Усть-Каменогорск: ВКГТУ, 2011. – 116 с.
- 53 Бадарч Д., Наранцпег Я., Сазонов Б. А. Организация индивидуально-ориентированного учебного процесса в системе зачетных единиц / Под общ. ред. Б. А. Сазонова. М.: НИИВО, 2003. – С.22–37
- 54 Стратегический план развития Республики Казахстан до 2020 года Указ Президента Республики Казахстан от 1 февраля 2010 года № 922 О Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года. [Электронный ресурс] www.kazlogistics.kz/upload/files/info/plan2020.doc
- 55 Закон Республики Казахстан «О Науке» от 9 июля 2001 года № 225 – II ЗРК.
- 56 Отдел лицензирования и обеспечения качества образования. [Электронный ресурс] <http://www.kgau.ru/new/all/oloko/>
- 57 Национальный доклад по состоянию и развитию образования в Республике Казахстан (краткая версия). – Астана, 2011. – 75 с.
- 58 Развитие инновационных образовательных программ и проектов в Казахстане. [Электронный ресурс] <http://www.kpma.kz/index.php/ru/publications/8-2012-05-31-04-48-39>
- 59 Студентам о болнском процессе и европейском пространстве высшего образования. [Электронный ресурс] <http://www.eurastudent.eu>
- 60 IX Міжнародна конференція «Управління проектами у розвитку суспільства». Київ, 11-12 травня 2012. – С.157-158.
- 61 Бенчмаркинг в ВУЗе. [Электронный ресурс] <http://www.science-education.ru/103-6235>
- 62 Милова В.М. Опыт внедрения системы менеджмента качества на основе серии стандартов ИСО 9000/ В.М. Милова//в сб. «Менеджмент XXI века: управление образованием» - 2006 г. Материалы VI международной научно-практической конференции». – Спб.: ООО «Книжный Дом», 2006, с 196 -198.
- 63 Интеграция высшего образования Казахстана в международное образовательное пространство: достижения, проблемы, перспективы развития, Алматы 2010. – С.16–20

- 64 Казахстанская сеть трансфера технологий // Инновационный Казахстан 2020. [Электронный ресурс] <http://www.kttn.kz/news/85>
- 65 Программа развития образования Республики Казахстан на 2011–2020 годы. – Астана, 2008. – С.42–50

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Генеральный рейтинг лучших многопрофильных вузов Казахстана - 2012

№	ВУЗ
1.	Евразийский национальный университет им. Л. Н. Гумилева
2.	Казахский национальный университет им. аль-Фараби
3.	Карагандинский государственный университет им. Е. А. Букетова
4.	Южно-Казахстанский государственный университет им. М. О. Ауэзова
5.	Павлодарский государственный университет им. С. Торайгырова
6.	Костанайский государственный университет им. А. Байтурсынова
7.	Восточно-Казахстанский государственный университет им. С. Аманжолова
8.	Международный Казахско-Турецкий университет им. Х. А. Ясави
8.	Кокшетауский государственный университет им. Ш. Уалиханова
10.	Таразский государственный университет им. М. Х. Дулати
10.	Семипалатинский государственный университет им. Шакарима
10.	Инновационный Евразийский университет
13.	Жетысуский государственный университет им. И. Жансугурова
13.	Международная образовательная корпорация (КазГАСА, Казахско-Американский университет)
15.	Западно-Казахстанский государственный университет им. Махамбета Утемисова
15.	Кызылординский государственный университет им. Коркыт Ата
17.	Актюбинский государственный университет им. К. Жубанова
17.	Каспийский государственный университет технологии и инжиниринга им. Ш. Есенова (Актауский государственный университет им. Ш. Есенова)
17.	Северо-Казахстанский государственный университет им. Манаша Козыбаева

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Генеральный рейтинг лучших технических вузов Казахстана - 2012

№	ВУЗ
1.	Казахстанско-Британский технический университет
2.	Казахский национальный технический университет им. К. И. Сатпаева
3.	Казахский национальный аграрный университет
4.	Карагандинский государственный технический университет
5.	Алматинский университет энергетики и связи
6.	Казахский агротехнический университет им. С. Сейфуллина
6.	Восточно-Казахстанский государственный технический университет им. Д. Серикбаева
8.	Казахская академия транспорта и коммуникаций им. М. Тынышпаева
9.	Западно-Казахстанский аграрно-технический университет им. Жангир-хана
10.	Алматинский технологический университет
11.	Рудненский индустриальный институт
12.	Атырауский институт нефти и газа
13.	Международный университет информационных технологий

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Генеральный рейтинг лучших гуманитарно-экономических вузов-2012

№	ВУЗ
1.	АО «Университет «КИМЭП»
2.	Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова
3.	Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза
4.	Казахский гуманитарно-юридический университет
4.	Университет международного бизнеса (UIB)
6.	Международная академия бизнеса
7.	Казахский университет международных отношений и мировых языков им. Абылай-хана
8.	Университет им. Сулеймана Демиреля
9.	Университет «Туран»
10.	Карагандинский университет «Болашак»
11.	Казахстанско-Американский свободный университет
12.	Казахский университет экономики, финансов и международной торговли
12.	Университет «Туран-Астана»
14.	Финансовая академия
15.	Алматинская академия экономики и статистики

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Генеральный рейтинг лучших медицинских вузов-2012

№	ВУЗ
1.	Медицинский университет Астана
2.	Казахский национальный медицинский университет им. С. Д. Асфендиярова
2.	Карагандинский государственный медицинский университет
4.	Государственный медицинский университет г. Семей
5.	Западно-Казахстанская государственная медицинская академия им. Марата Оспанова
6.	Южно-Казахстанская государственная фармацевтическая академия

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Генеральный рейтинг лучших педагогических вузов-2012

№	ВУЗ
1.	Казахский национальный педагогический университет им. Абая
2.	Казахский государственный женский педагогический университет
3.	Павлодарский государственный педагогический институт
4.	Таразский государственный педагогический институт
5.	Казахская академия спорта и туризма
6.	Актюбинский государственный педагогический институт
6.	Костанайский государственный педагогический институт
6.	Семипалатинский государственный педагогический институт
9.	Аркалыкский государственный педагогический институт им. Ы. Алтынсарина

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

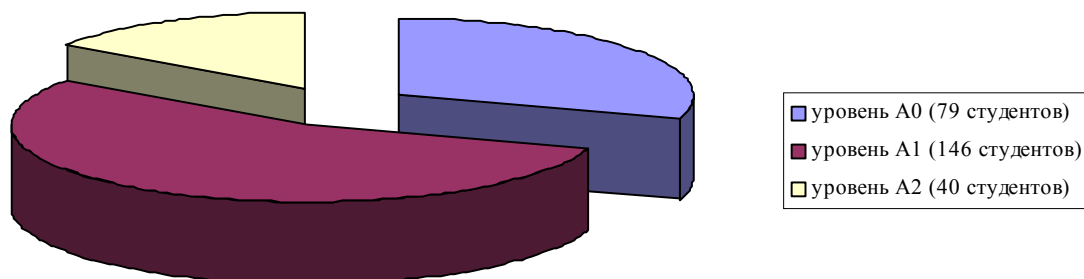
Генеральный рейтинг лучших вузов искусства

№	ВУЗ
1.	Казахская национальная консерватория им. Курмангазы
1.	Казахский национальный университет искусств
3.	Казахская национальная академия искусств им. Т. К. Жургенова

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Результаты вступительного тестирования 2011/12

Общее количество студентов: 265
человек



ПРИЛОЖЕНИЕ И

Результаты итогового тестирования 2011/12

