

*Орунбаев Т.А., Син Е.Е., Тайиров М.М.*

**КОМПОНЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ УЧЕБНЫХ УСЛУГ  
ВУЗОВ В КЫРГЫЗСТАНЕ**

*T.A. Orunbaev, E.E. Sin, M.M. Tayirov*

**COMPONENTS OF MANAGEMENT AND EVALUATION OF EDUCATIONAL  
SERVICES UNIVERSITY IN KYRGYZSTAN**

УДК: 370/17.371 (575.2)

*В статье рассматривается система высшего профессионального образования и компоненты управления и оценки учебных услуг вузов Кыргызстана.*

*In this paper we consider a system of higher education and the components of the management and evaluation of educational services to schools in Kyrgyzstan.*

Модернизации системы высшего профессионального образования в различных странах показывает, что независимо от темпов, способов и технологии проводимых форм имеет место наличие общих проблем и улучшение параметров учебного процесса.

Одной из основных противоречий Кыргызской системы высшего профессионального образования является острый дефицит рынка труда по одним специальностям и невостребованность значительной части выпускников по другим специальностям. Причина сложившейся ситуации кроется в отсутствии государственной и региональной системы взаимодействия заинтересованных сторон: работодатели, вузы, преподаватели и студенты, государство и общество.

В настоящее время в ВУЗах все более и более накапливаются противоречия и несоответствия между стандартом образования и реальными результатами знаний студентов, инновационной потребностью и фактической практикой работы ВУЗов, повышением оплаты за обучением и возможностями населения, повышенным требованиям к уровню организации учебного процесса и их автоматическим снижением и т.д.

1. **Нормативно-правовая база.** Реализация целей, задач и процессов повышения качества образовательных услуг в ВУЗах регламентируется единой нормативно-правовой базой республиканского уровня, отдельные его производные, связанные с жизненным циклом - вузовским уровнем. Важно отметить, что нормативно-правовая база во многом определяет качество образовательной услуги уже на этапе планирования и проектирования. Поэтому эта информация должна поступать на все объекты образовательного процесса и сопровождать учебный процесс на всем этапе его функционирования.

Для дальнейшего усиления вузов и высшего профессионального образования, улучшения предоставляемых населению услуг, необходимо совершенствование всей законодательной базы об образовании, нормативно-правовой в части самоуправления, самофинансирования, самооценки и т.д.

2. **Проектирование образовательной услуги.** это наиболее ответственная часть, связанная с финансами, потребностями, материально-технической, информационной и другими возможностями вуза. При проектировании образовательной услуги любого вуза учитываются системность услуг, региональный подход, возможность непрерывного повышения степени удовлетворенности образованием всех заинтересованных сторон за счет постоянного улучшения всех компонентов качества образовательных услуг.

Проектирование и планирование учебного процесса и предоставление образовательных услуг носит регулярный характер он выполняется в течении всего учебного года. На этапе проектирования качества образовательных услуг осуществляется учет потребностей заинтересованных сторон, возможности вуза по достижению заданного уровня качества, перспектива (прогнозность) и востребованность в специалистах хотя бы на ближайшие 10-15 лет. Поэтому имеет смысл вести речь при проектировании и планировании в потребительских терминах: содержание услуги, характеристика и особенности образования, технические, временные, стоимостные, технологические, профессиональные и другие параметры качества образовательных услуг.

3. **Потребители.** Одним их главных и заинтересованных сторон образовательных услуг вуза является потребитель. С потребителей начинается жизненный цикл образовательных услуг и потребителями заканчивается. В связи с этим весьма полезно знать и исследовать их потребности, уровень входа и выхода товара в системы предоставления востребованных потребителем образовательных услуг. ВУЗ должен знать и систематически проводить мониторинг потребностей и ожидания потребителей, обеспечивать достаточно высокий уровень услуг востребованных потребителями (государством, обществом, учреждением, предприятием, частным лицом и т.д.).

Учитывая широкий диапазон потребителей, вузам невозможно по одному стандартному учебному плану или программе подготовить востребованных кадров и удовлетворить одновременно всех потребителей. Необходима вариативная, нелинейная, "штучная" и адаптированная под потребителя образовательная услуга.

В нынешних условиях, когда многие предприятия, учреждения и бизнес структуры делают ставку на развитие собственного персонала, то они заинтересованы в организации корпоративного обучения (совместное обучение персонала по одной и нескольким учебно-профессиональным программам). Однако не все вузы и потребители осознают важность и необходимость обучения персонала и тем более делать инвестиции в его развитие. Вузовская образовательная услуга в рамках корпоративного обучения это весьма новый подход заслуживающий особого внимания по следующим причинам:

а) Многочисленные бизнесы структуры Кыргызстана переживают не только кадровый дефицит, но и нуждаются в наращивании интеллектуальных и профессиональных знаний у сотрудников компаний;

б) В стране сформировался рынок, когда можно конкурировать не только качеством товара или продукции, но через интеллектуальное превосходство своих членов;

в) За период независимости Кыргызстана многие предприятия и учреждения определили свои стратегии, задачи и приоритеты. Заняли определенные позиции и идеологию развития. Поэтому, сегодня руководителям можно под них выстраивать собственную корпоративную систему обучения необходимые для повышения интеллектуальных и профессиональных знаний сотрудников;

г) При нынешнем дефиците в высококвалифицированных кадров, вполне оправдано стремление администрации развивать и наращивать свой собственный интеллектуальный капитал;

д) Корпоративное обучение позволяет оптимально отобрать содержание, уровень и структуру предоставляемых услуг. Выбрать форму и регламент привлечения сотрудников к занятиям. Своевременно реагировать на результаты обучения, а главное, минимизировать объем инвестиции на реализацию образовательных услуг компании.

4. **Процесс реализации образовательных услуг** - это совокупность мероприятий и действий вузовского коллектива направленные на формирование качественных образовательных услуг высокого уровня учебного процесса. Основными процессами обеспечивающие качество услуг являются: учебный, научный, методический, технологический, организационный, управленческий, ресурсный и другие.

В ходе реализации образовательных услуг, необходима системная работа по отслеживанию его эффективности. Для этого требуется регулярное проведение мониторинга и оценки качества образовательных процессов, которые зависят от множества факторов: ресурсы, условия внешней и внутренней среды, нормативная база, кадровое обеспечение и многое другое.

Рассматриваемые нами внутривузовские процессы в совокупности и во взаимодействии определяют результаты образовательных услуг, которые планируются на этапе проектирования и не снижены в процессе производства образовательной услуги.

Очень важно в образовании уметь предотвращать появление несоответствия (расхождения между запланированным и получаемым результатом), чем потом их долго исправлять.

5. **Оценка качества** предоставляемых услуг определяется в ходе проводимых аттестации, лицензирования и профессиональной деятельности. Для объективной оценки качества образовательных услуг необходимо установление алгоритмов обратной связи, которая и устанавливает степень расхождения между заявляемым вузом качества услуг и фактически измеряемыми характеристиками. Основная нагрузка рассматриваемого элемента проходит по схеме: исследование потребности - образовательные услуги - удовлетворенность сторон: потребитель и ВУЗ.

Результатом оценки качества и мониторинга является внесение необходимых корректив в работе ВУЗа и формирование обновленных требований. Уровень удовлетворенности потребителей - один из важнейших показателей эффективности работы вуза. Ибо, именно здесь можно получить информацию о степени рассогласованности качества предоставленных образовательных услуг, на основании которого разрабатываются предложения и рекомендация по корректировке, перепланированию услуг, изменение процессов, внесение дополнения в ресурсы и. т.д.

Оценки качества образовательных услуг обычно проводится вузами в запланированном режиме и носит многоэтапный характер, что позволяет своевременно провести периодический анализ системы менеджмента качества. При этом надо иметь в виду, что такой анализ может поступать как из внутренних источников, так и из внешних.

#### 6. **Нормы образовательных услуг.**

Практика функционирования образовательных услуг в ВУЗах, это прежде всего отношения и взаимодействия различных сторон способствующих эффективному удовлетворению потребностей: личность и образование, учебное заведение в своем развитии, фирм и компаний в росте кадрового потенциала, общества в воспроизводстве интеллектуального капитала, государства в благосостоянии народа. Эффективное и качественное удовлетворение вышеперечисленных потребностей и есть целевые ориентиры образования.

Для поддержания высокого качества услуг, особенно в текущей ситуации необходимо:

а) Стремится оказывать те услуги, которые наиболее традиционные для данного вуза и обеспечены

лицензионными параметрами, пользуются в данный момент спросом потребителей.

б) Планомерно с учетом учебно-методического, научно-технического и материально-технического обеспечения расширять образовательные услуги, их качество, делать услуги гибче, динамичнее и адаптировать к быстро меняющимся потребностям рынка труда.

в) Формировать процесс ценообразования на оказываемые образовательные услуги исходя из реальных затрат, с учетом набора и финансирования, с тенденцией постепенного понижения затрат на обучение.

г) Сохранение фундаментальности в обучении, разумное сочетание теоретических и практических объемов учебной работы, включение в содержание дисциплин новейших достижений науки.

д) Развитие профильной научно-исследовательской работы вуза, разработка проектов и программ национального и регионального характера.

е) Тесная и доступная связь с будущими потребителями, заказчиками, низовыми образовательными структурами по формированию будущего контингента студентов и др.

В ходе предоставления образовательных услуг важно определить его нормы. Нормы должны быть адекватной потребностям (не быть слишком завышенной или заниженной), они должны стимулировать процессы непрерывного совершенствования образовательных услуг. Образовательные нормы должны быть количественно и качественно определены, удобны для оценки. Нормы являются хорошим стимулом для улучшения деятельности руководства вуза и структурных подразделений, а соблюдение норм и образовательных нормативов, стандартов предполагает наличие определенной структура (паспортизация), единых систем сбора информации, базы данных, учет отклонений образовательных услуг от норм, лицензионных требований и результатов оценки текущего обследования и мониторинга. Нормы качества, это признанные и законодательно зафиксированная система требований к качеству образовательных услуг, которых обязаны придерживаться вузы. Поэтому, для управления качеством важно выявить показатели вуза относительно заданных нормативов и стандартов.

7. Оценка стандарта учебной дисциплины. Остановимся на одном из элементов образовательной услуги - оценки качества учебной дисциплины:

а) полнота целеполагания (характеризует соответствие образовательного стандарта целям высшего профессионального образования);

б) фундаментальность (возможность обеспечения образовательным стандартом широкой научной подготовки специалистов);

в) гуманистичность и гуманитарность (степень ориентации образовательных стандартов на развитие личности специалиста, расширение его кругозора и эрудиции);

г) структурность (выделенные в структуре образовательного стандарта федерального, регионального и вузовского компонентов образования);

д) методическая полнота (методическое обеспечение образовательного стандарта: наличие педагогических контрольных материалов, типовых экзаменационных требований по дисциплинам и др.);

е) технологичность образовательного стандарта (наличие способов и средств постановки учебных целей и возможности объективных поэтапных измерений степени их достижения).

Таким образом для единой и стандартной оценки образовательных услуг вузов республики необходимо создать национальной системы оценки качества образования, независимую от организаций реализующих образовательные программы.

#### Литература:

1. Син Е.Е. О показателях работы вуза // Межвузовский сборник научных трудов. Вып. 7. Проблемы теории и практики подготовки современного специалиста. -Нижний Новгород: НГЛУ. -2008. -С.127-132
2. Шихова О.Ф. Образовательные стандарты: проблемы структуры и диагностичности: Монография. Москва: Ижевск: изд. Дом. "Удмуртский университеты". -2004. -С.188.

Рецензент: д.пед.н., профессор Темиров Н.С.