

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

А.С. Книга, Т.Н. Глазкова, О.М. Князева

Представлено обоснование необходимости субъектного подхода к оценке эффективности образовательных услуг. Показаны субъекты, являющиеся заинтересованными лицами применительно к образовательным услугам дополнительного профессионального образования. На основе характеристики особенностей образовательных услуг предложены направления оценки эффективности программ дополнительного профессионального образования с позиции интересов государства, региона, образовательного учреждения, слушателей программ.

Ключевые слова: дополнительное профессиональное образование, образовательные услуги, экономическая эффективность образовательной программы.

Образование в обществе является одним из основных источников экономического роста, социальной стабильности, необходимым условием модернизации экономики. Реализация системой образования своих функций элемента механизма трансформации экономики, инструмента роста и реализации интеллектуального и профессионального потенциала населения требует всесторонней оценки его эффективности.

Проблема оценки эффективности образовательных услуг имеет существенную практическую значимость применительно к услугам дополнительного профессионального образования (ДПО). Дополнительное профессиональное образование взрослых работников является той образовательной сферой, где возможно разрешения противоречия между быстрыми темпами перемен в обществе и медленными темпами динамики образования. В связи с этим понятие и оценка эффективности образовательной услуги является ведущим фактором в рамках определения инвестируемых в образование ресурсов.

Эффективность образования принято рассматривать как производную от двух взаимосвязанных принципиальных частей.

Первая состоит из оценки внутреннего состояния услуги, что включает в себя педагогический персонал, программы, учащихся, инфраструктуру, внутреннюю и внешнюю среды, определяющие жизнь учебного заведения.

Вторая связана с уровнем интенсивности и характером спроса на образовательные услуги (оценка качества образовательной услуги способностью выпускников внедриться на рынок занятости и показателем «польза для общества») внутри отдельного региона.

Для определения понятия эффективности образовательных услуг приведём определение услуги и выделим её основные особенности.

Услуги – объекты продажи в виде действий, выгод или удовлетворения потребностей. Услуга представляет собой неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Основное предназначение услуг - удовлетворять изменяющиеся потребности населения. Именно в силу быстрого роста количества новых потребностей, сфера услуг в последние десятилетия претерпевает значительное развитие.

Образовательные услуги удовлетворяют личные (конечный потребитель), групповые (предприятия-работодатели) и общественные (государство) потребности.

Выделяют ряд особенностей услуг как таковых. Услуги, в том числе и образовательные, обладают пятью основными характеристиками: неосязаемость, неотделимость, непостоянство качества, недолговечность (несохраняемость) и отсутствие владения.

Неосязаемость услуги означает, что её нельзя продемонстрировать, до приобретения услуги невозможно оценить её характеристики как потребленного продукта. Для обоснования принятия решения о приобретении услуги покупатель ищет «сигналы» качества услуги. В образовании это: образовательные программы, стандарты, субъективные оценки участников образовательного процесса и потребителей услуги. **Неотделимость услуги** означает, что её нельзя отделить от источника. Во-первых, преподаватель не может предоставить услугу, если в аудитории нет студентов. Вследствие того. Во-вторых, услуги неотделимы от субъектов

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

(конкретных работников), оказывающих их в том смысле, что любая замена преподавателя может изменить процесс и результат оказания образовательной услуги, а, следовательно, изменить и спрос. Особенность образовательных услуг в том, что их потребление начинается одновременно с началом их оказания. Третьей характерной особенностью неотделимости услуг является присутствие и участие в процессе их предоставления других потребителей. **Непостоянство качества услуги** означает, что её качество может очень сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда, где и как её предоставляет. Непостоянство образовательной услуги имеет ещё одну причину - изменчивость «исходного материала», то есть обучающегося. **Недолговечность услуги** означает, что её нельзя хранить с целью последующей продажи или использования. Например, образовательное учреждение взимает плату со студента независимо от количества посещённых и пропущенных занятий.

Для образовательных услуг характерно, что учебная информация может быть подготовлена и сохранена в раздаточных материалах, книгах, на кассетах, электронных дисках. Однако следует подчеркнуть, что знания быстро устаревают в силу стремительного движения научно-технического прогресса.

Для образовательных услуг недолговечность имеет ещё два аспекта. С одной стороны, это невозможность заготовить услуги в полном объёме заранее и складировать их как материальный товар в ожидании роста спроса. Всё это делает весьма актуальным дальнейшее сопровождение образовательных услуг уже в процессе трудовой деятельности выпускников и задаёт требование непрерывности образования.

Отсутствие владения означает, что в отличие от физических товаров, услуги не являются чьей-либо собственностью. Из-за отсутствия владения учреждения, предлагающие образовательные услуги, должны прилагать особые усилия для укрепления имиджа и привлекательности своей марки.

Рассмотренные особенности образовательных услуг в существенной степени усложняют проблему оценки эффективности данных услуг. Существующие подходы к оценке эффективности образовательных программ могут быть сгруппированы различным образом: показатели эффективности и показатели результативности. Обе группы показателей содержат как частные, так и общие показатели.

Сам термин «эффективность», который в общем виде рассматривается как результативность – соответствие результата задачам, – в большей степени используется для процессов в экономических системах, с точки зрения соотношения затрат и результатов их функционирования.

Результативность в сфере ДПО исследуется чаще всего в рамках концепции человеческого капитала, разработанной в экономической неоклассической теории (Т. Шульц, Г. Беккер и др.) и предполагающей, что знания и умения в современных условиях становятся капиталом, приносящим доход, напрямую зависящий от инвестиций в них. Обучение и его результаты могут рассматриваться в связи с экономическими показателями развития государства, региона, отдельной организации. Этот подход является центральным при рассмотрении эффективности системы ДПО.

Проблематика инвестирования в умения и знания, в инфраструктуру обучения людей разных возрастов исследуется на микро- и макроуровнях: для индивидуумов, компаний и экономики в целом. Например, в зависимости от уровня (макро- или микро-), на котором анализируется отдача от инвестиций в продолжающееся образование, может рассматриваться влияние более образованной рабочей силы на экономический рост (внешняя отдача), или формирование более благополучного положения обучающегося (более высокой заработной платы, интересной работы, возможностей адаптации к изменениям). К внешним эффектам обучения можно также отнести улучшение показателей работы и конкурентоспособности предприятий и организаций, пользу для их клиентов.

На практике эффективность в сфере дополнительного образования во многих исследованиях, прежде всего экономических, измеряется на основе изучения соотношения затрат и доходов при его получении, особенностей финансирования структур этой сферы.

В работах российских экономистов особенности результативности образования исследуются на основе анализа отдачи от различных видов образования. С проблемой доходности тесно связываются другие – социальное неравенство, социальная защищённость на рынке труда, влияние на профессиональную карьеру и т.д. Так, оценки человеческого капитала на российском рынке труда позволяют сделать вывод о том, что образование в целом повышает защищённость работников на российском рынке труда - их заработок, гарантии от безработицы и т.д. -

как и в других странах.

Наличие множества участников реализации программы дополнительного профессионального образования обуславливает необходимость дифференцированного подхода к оценке эффективности программ. В большинстве научных и практических исследованиях принято рассматривать эффективность реализации той или иной программы с точки зрения одного из участников. Как правило, ставится акцент на оценку отдачи инвестиций в образования с позиций государственного финансирования.

Исходя из выше сказанного эффективность образовательной деятельности возможно оценивать с позиций образовательного учреждения, потребителей образовательной услуги, работодателей и государственных органов управления, как на федеральном, так и на региональном уровне.

С позиции интересов **государства** реализация образовательных программ имеет прямые и косвенные эффекты. Прямые эффекты выражаются в росте ВВП в результате осуществления образовательной деятельности. Доля фактора образования в приросте национального дохода весьма велика. По оценкам экспертов участие отрасли образования собственно в формировании ВВП в развитых странах с рыночной экономикой составляет 6,1 %, в России этот показатель согласно статистическим данным не достигает 3 %.[1]

Косвенные эффекты отражают воздействие образования на иные хозяйственные и социальные процессы. Уровень образованности в стране оказывает влияние на инновационность экономики, на социальное поведение.

В качестве основных критериев образовательной программы возможны два вида критериев:

критерии экономической эффективности, характеризующие оценку вклада программы в экономическое развитие РФ в целом, включая как прямые, так и косвенные (возникающие в сопряженных отраслях) эффекты;

критерии социальной эффективности, учитывающие ожидаемый вклад реализации программы в социальное развитие, показатели которого не могут быть выражены в стоимостной оценке.

Общая формула эффективности – отношение целевого результата (проектного или реального) в натуральном или стоимостном выражении к затратам на программу, исчисляемым чаще всего в стоимостном выраже-

нии. Трудности для использования формулы обусловлены такими факторами, как: многокомпонентность и многомерность результатов программы; разнородность затрат на разработку и реализацию программы – наличие неявных и сопряженных затрат; наличие не только количественных, но и качественных эффектов; сложность идентификации эффектов, обусловленных реализацией образовательной программы, отделения их от эффектов, вызванных иными факторами.

Несмотря на трудности, применение формулы представляется возможным в разных вариантах сочетания расчетных и экспертных оценок.

Оценка эффективности образовательных программ с позиции интересов региона имеет много общего с соответствующей оценкой с позиций государства в целом. В то же время региональный фактор накладывает некоторые особенности, поскольку региональная экономика является относительно более открытой системой в сравнении с национальной экономикой: движение рабочей силы, капитала и иных ресурсов и результатов хозяйственной деятельности сдерживается в меньшей степени, если рассматривать межрегиональные потоки в сравнении с межстрановыми.

Оценка изменения этих характеристик как результата образовательной деятельности или отдельных образовательных программ является весьма проблематичной. Возможны лишь приблизительные оценки, реализуемые с помощью экспертных методов, с применением качественных или рейтинговых оценок. Так, Е.Н. Синдяшкина предлагает следующую методику оценки. Каждый вид эффекта оценивается по трем критериям: направление действия (положительный - отрицательный), степень выраженности эффекта (слабый, умеренный, значительный) и масштабы охвата населения; вводится балльная шкала оценки, например, слабый эффект, охватывающий незначительную часть населения, оценивается в 1 балл, значительный эффект, охватывающий большинство населения - в 5 баллов (с соответствующим знаком); суммируются оценки по разным видам эффекта и выводится интегральная оценка социального эффекта.

В ситуациях, когда формализованные методы не могут быть применены, для сопоставления различных видов эффекта следует использовать качественные оценки [2]. Инструментами измерения качественных эффектов могут выступать анкетирование, опросы,

интервью.

Оценка эффективности образовательных программ с позиции интересов образовательного учреждения должна отражать тот факт, что образовательные учреждения, преследуя свои интересы, являются как правило, субъектами, созданными государством для удовлетворения общественных потребностей.

Образовательные учреждения в первую очередь должны проводить оценку качества своих образовательных услуг в соответствии с требованиями, установленными государственными органами контроля. Основной процедурой системы оценки качества образовательных услуг, сложившейся сегодня в России, является государственная аккредитация образовательных учреждений, в том числе и образовательных учреждений ДПО. В настоящее время все образовательные программы повышения квалификации, а также программы профессиональной переподготовки (от 500 до 1000 аудиторных часов) не подлежат экспертизе по установлению качества обучения как на федеральном уровне, так и на уровне субъектов Российской Федерации. Следовательно, действенного механизма аккредитации учреждений ДПО не существует.

Аккредитационные показатели вуза для оценки эффективности учреждений ДПО использоваться быть не могут с силу имеющихся существенных отличий в их работе.

Прежде всего это касается программ обучения: вуз работает в соответствии с образовательным стандартом, который меняется относительно редко (как правило, не чаще, чем раз в пять лет). Программы в образовательных учреждениях ДПО, находящихся практически на самофинансировании, имеют малую продолжительность (от 72 часов) и разрабатываются с учетом требований заказчика (слушателей). Время их востребованности на рынке образовательных услуг порой не превышает и года.

Вторым важнейшим отличием является состав слушателей. Это — не студенты, которые еще не имеют специального образования и получают в вузе фундаментальные знания, это специалист с высшим или средним профессиональным образованием, обладающий не только определенным жизненным опытом, но и опытом работы по профессии. Этот специалист в первую очередь заинтересован в повышении своей квалификации в соответствии с теми новациями, которые появились с момента получения им базового профессионального образования. Отсюда еще одна

особенность — проблема преподавательского состава, способного удовлетворить запросы действующих профессионалов.

Высококвалифицированные преподаватели вузов ориентированы на студенческую аудиторию и стабильные учебные программы, определенные действующими требованиями ГОС ВПО. Между тем слушателей системы ДПО интересует информация, связанная с решением практических задач, с которыми они сталкиваются в своей повседневной профессиональной деятельности. Зачастую преподаватель вуза не может ответить на эти вопросы, а приглашение в качестве преподавателей высококвалифицированных специалистов предприятий и учреждений, не имеющих ученой степени или ученого звания, чревато для образовательного учреждения ухудшением аккредитационных показателей.

Указанные отличия не исчерпывают весь набор несоответствий между аккредитационными показателями вузов и учреждений ДПО. Но и перечисленного достаточно для того, чтобы сделать вывод о необходимости разработки такого перечня показателей, который позволит объективно и неформально оценить качество обучения по программам ДПО.

Для каждого вида образовательных учреждений системы, в том числе и ДПО Приказом Минобрнауки РФ N 1116 утверждены целевые показатели эффективности.

Повышение эффективности образовательной деятельности требует применения более результативных педагогических технологий. В рамках дополнительного профессионального образования особое место среди инновационных педагогических технологий занимает модульное обучение, как наиболее мобильная, гибкая, динамичная технология, учитывающая индивидуальные возможности обучающегося, и особенно актуальная в условиях быстро меняющихся потребностей рынка труда.

Модульная система обучения предполагает изменение методики и технологии обучения, изменение организации учебного процесса. Введение модульной системы предполагает, что каждая дисциплина или модуль имеют фиксированную нагрузку. Нагрузка определяется исходя из: задач, результатов, которые должны быть получены; времени, которое необходимо затратить среднему студенту для их достижения.

В силу своей гибкости, высокой технологичности модульное обучение позволяет наиболее рационально использовать резервы самого образовательного процесса и участ-

вующих в нем людей.

Наиболее перспективным направлением развития модульного обучения являются его сочетание с компьютерным и дистанционным обучением, в обучающем консультировании.

Оценку эффективности реализации модульной технологии обучения с позиции образовательного учреждения можно осуществить по следующим показателям: экономическим, психологическим, социальным и педагогическим.

Педагогические показатели эффективности модульной технологии обучения могут быть получены в процессе мониторинга качества усвоения знаний и умений в учебном процессе. С этой целью анализируются: посещаемость, этапная и итоговая (экзаменационная) успеваемость, уровень владения знаниями и опытом.

Экономическая эффективность образования для личности определяется успехом личности, ее благосостояния и карьеры.

Впечатляющие результаты изучения связи уровня образования, зарплаты и занятости населения России приведены и в опубликованных в июне 2007 г. материалах ВЦИОМ. Оказалось, что в современной России лица с высшим образованием имеют существенно более высокие доходы: доходы лиц с высшим образованием в РФ в 1,3 выше средних, а лиц с незаконченным высшим – в 1,1 [3]. Результаты исследования ВЦИОМ на практике подтвердили реальную возможность повышения благосостояния личности при реализации принципа «Образование через всю жизнь» – заработки лиц, проходящих профессиональную переподготовку, возрастают в среднем на 25 % по сравнению с теми, кто ее не проходит.

Одним из методов оценки результатов образовательной программы может быть Модель Д. Кирпатрика, включающая четырех-

уровневую оценку образовательной программы: уровень 1 – реакция обучаемого на само обучение; уровень 2 – усвоенное содержание обучения; уровень 3 – изменение поведения обучаемого после прохождения обучения; уровень 4 – изменение эффективности компании как следствие прохождения обучения.

Реализация представленного подхода к оценке эффективности образовательных услуг с позиций интересов различных участников позволяет сформировать такие образовательные программы ДПО, которые в наибольшей степени соответствуют целевым установкам заказчиков и «потребителей» образовательных услуг.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Васина, Е.В. Организационно-экономические основы управления компетентностной идентификацией в системе профессионального образования /Е.В. Васина //Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук, Санкт-Петербург -2011.
2. Синдяшкина, Е.Н. Вопросы оценки видов социального эффекта при реализации инвестиционных проектов / Е.Н. Синдяшкина / <http://institutiones.com/investments/1718-investicionnye-proekty.html>
3. Ощепков А.Ю. Что влияет на отдачу от образования: межрегиональный анализ / А.Ю. Ощепков / Экономический журнал ВШЭ, -Т.-15 (2011), -№ 1.-С. 34–49.

Книга А.С., доцент, зав.кафедрой ЭФК АлтГТУ им. И.И.Ползунова, к.э.н., доцент, тел.: 8(3832) 29-08-81, E-mail: askniga@mail.ru;

Глазкова Т.Н., доцент, зам.зав.кафедрой ЭФК АлтГТУ им. И.И.Ползунова, к.э.н., тел.: 8(3832) 29-08-71, E-mail: tat_glaz@mail.ru;

Князева О.М., доцент кафедры ЭФК АлтГТУ им. И.И.Ползунова, к.э.н., тел.: 8(3832) 29-08-71, E-mail: kolgam@yandex.ru