

Важенин Сергей Борисович

Магистрант НАЧОУ ВПО СГА

Направление: Информатика и ВТ

Магистерская программа: Распределенные автоматизированные системы

**Построение системы оценки качества образовательных услуг
корпоративного университета**

Аннотация. В данной статье рассматриваются вопросы оценки качества образовательных услуг и проблемы реализации систем оценки качества образования в условиях современных образовательных программ. Помимо этого анализируются особенности осуществления процессов оценки качества образования в корпоративных университетах.

Ключевые слова: корпорация, персонал, развитие, корпоративный университет, качество образования, оценка качества образования.

Под качеством образования понимается набор свойств образования, которые показывают уровень способности образовательного процесса удовлетворить потребности гражданина в соответствии с назначением данного образовательного процесса. В законе РФ «Об образовании» образование определяется как целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государственных образовательных уровней (образовательных цензов).

В качестве основы, используемой при объективной оценке уровня образования, выступают государственные стандарты. Контроль уровня качества образования осуществляется государственной аттестационной службой.

В определенный период существовала схема проведения оценки уровня качества образования непосредственно учебным заведением, т.е. осуществлялся самоконтроль учебного заведения. Сейчас данный способ оценки качества образования дополнен практикой проведения проверок и аттестаций учебных заведений органами государственного контроля.

Вопрос управления качеством образования и поддержания его на должном уровне является одним из актуальных уже давно. Убедиться в этом можно взглянув на темпы, с которым происходят изменения в образовательных системах как в России, так и за рубежом, где уже давно и активно осуществляется поиск рычагов воздействия на уровень подготовки детей и взрослых.

Проблема управления качеством образования — одна из старейших и сложнейших в теории и практике образовательных процессов. В связи с большим количеством изменений в государственных образовательных стандартах, произошедших в последние годы, появилась необходимость реализации инструментария для управления качеством обучения на всех уровнях образования. Для этого важно проведение анализа деятельности образовательных учреждений различного уровня, с различными категориями учащихся.

В качестве важного и решающего фактора развития профильного обучения необходимо рассматривать как раз повышение качества образования. Ведь в большинстве современных российских образовательных учреждений используются устаревшие и малоэффективные методы, принципы и инструменты оценки качества предоставляемых образовательных услуг.

© Т.И. Кузнецова выделяет общецивилизационную проблему, характерную для многих развитых стран мира, — это стандартизация образования. Актуальность проблемы в том, что в настоящий момент содержание общего образования во всем мире обнаруживает глубокие противоречия. Например, противоречия между стандартизированным обучением всех учащихся и их индивидуальными интересами и способностями; между логикой науки, ее

постоянным усложнением и реальными познавательными возможностями учащихся; между тенденциями к специализации обучения и задачей разностороннего развития личности и многие другие [4, с. 32].

И.А. Гарькина и А.М. Данилов отмечают, что при системном управлении качеством подготовки в вузах специалистов приоритетным является востребованность их выпускников на рынке труда. Естественно, образовательные услуги должны отвечать современным потребностям в сфере будущей деятельности выпускников по избранной специальности [2, с. 5].

Отличительная структура – система корпоративного обучения персонала, как правило, создается в тех компаниях, в которых имеются долгосрочные планы и цели по развитию компании, где выработана стратегия развития фирмы, имеются требования по компетенции сотрудников, а персонал организации признается важным стратегическим ресурсом компании, т.е. используется и всесторонне развивается корпоративная культура.

Качество работы персонала компании, следование сотрудников единым стандартам и требованиям, следование к определенной бизнес-цели, поддержание стратегии развития компании делает компании существенным конкурентом в своей сфере. Особенно заметен данный факт на рынках, имеющих высокую плотность участников, где просто невозможно играть на ценах на продукты или услуги.

С.Ю. Модестов и Т.В. Модестова выделяют несколько основных функций корпоративных университетов:

1. Формирование новых умений, знаний и навыков у сотрудников;
2. Оценка и аттестация персонала;
3. Мотивация сотрудников [5, с. 87].

В нашей стране корпоративные университеты в первую очередь возникли в крупных компаниях, в которых организовать обучение кадров во внешней среде было бы просто накладно. На текущий момент времени корпоративные университеты существуют в таких крупных компаниях, как: «Вымпелком», «Ростелеком», «Вимм-Билль-Данн», «Юкос», «Северсталь», КБ «Сухой»,

«Морион», «Уралкалий», «АВИСМА», «Камкабель», «ЛУКОЙЛ», и во многих других.

Корпоративные обучающие программы, как правило, имеют две задачи: передать знания и умения новым сотрудникам, и передать корпоративный стиль и командный дух новым сотрудникам. Первый класс задач называют информационными, а второй – социальными. Причем оба класса задач могут быть решены как внутренними, так и внешними силами организации. При этом важно понимать что корпоративный университет, это не какое-то отдельное здание в котором происходит обучение. Обучение может осуществляться в каком-либо помещении фирмы. Но в первую очередь корпоративный университет – это учебный план и оценка. Изучая учебный план, сотрудники получают оценки. При этом учебный центр корпоративного университета может быть рассредоточен в различных подразделениях фирмы.

Для обучения сотрудников в корпоративном университете могут быть задействованы как собственные, так и привлекаемые тренеры, привлекаться специальные курсы лекций по продуктам, организовываться тренинги для развития коммуникативных навыков. В большинстве российских корпоративных университетов учебные программы структурно реализованы в виде модулей, большую часть которых проводят преподаватели бизнес-школ и специализированных компаний, работающие на рынке краткосрочного бизнес-обучения. Как правило подобные учебные программы содержат курс «молодого бойца», а также программы для специалистов в области продаж, программы изучения продукции или услуг и т. д.

И.И. Ананченкова отмечает, что в опыте зарубежных компаний корпоративное обучение реализуется с помощью информационных материалов, размещенных на внутреннем портале компании, доступном только сотрудникам. По умолчанию предполагается, что новый сотрудник свою трудовую деятельность начнет с параллельным изучением специфики бизнеса, норм корпоративной культуры и правил, при этом работник самостоятельно выбирает сроки изучения каждого учебного модуля (учебные материалы

доступны в любое время, когда сотрудник имеет доступ к внутрикорпоративному интернет сайту) [1, с. 83].

О.А. Захарова выделяет следующие направления развития корпоративного обучения: аутсорсинг образовательных программ на рабочем месте, корпоративные учебные центры, корпоративные кафедры, корпоративные университеты и ресурсные центры [3, с. 533].

Сегодня российские компании чаще всего приобретают у сторонних провайдеров такие курсы как: «стратегическое управление»; «формирование команды»; «финансовый анализ и управление»; «маркетинг, управление брендами»; «анализ клиентов и методологии работы».

Помимо этого в рамках учебного центра может существовать множество отдельных курсов, которые сотрудники компании будут проходить по мере необходимости или в связи с планируемым кадровым ростом.

Анализ опыта работы образовательных учреждений показывает, что в практике проверки и оценки результатов обучения по-прежнему имеют место существенные недостатки, снижающие эффективность учебно-воспитательного процесса. Многие из них традиционны, другие особенно ярко проявились в практике в последние годы и в известной мере стали тормозом в развитии школьного (и не только школьного) образования, внедрения новых технологий обучения, в частности, зачетно-модульной системы.

Литература

1. Ананченкова П.И. Обучение персонала на базе корпоративных университетов: опыт зарубежных компаний // Труд и социальные отношения. 2013. № 5.
2. Гарькина И.А., Данилов А.М. Системный подход к повышению качества образования // Вестник КГУ имени Н. А. Некрасова. Том 19. 2013. № 4.
3. Захарова О. А. Развитие корпоративного обучения: от «e-Learning» до «we-Learning» // Образовательные технологии и общество. 2013. № 2.

4. Кузнецова Т.И. Менеджмент качества обучения как основа управления интеграционными процессами в образовании // Среднее профессиональное образование. 2013. № 11.

5. Модестов С.Ю., Модестова Т.В. Общие закономерности построения корпоративной учебной системы // Труды Санкт-Петербургского государственного университета культуры и искусств. Т. 195. 2013.

© Бюллетень магистранта 2014 год № 6