

Теория и практика проектирования

*Миляева Лариса Григорьевна, доктор экономических наук, профессор,
Бийский технологический институт (филиал) ФГБОУ ВО «Алтайский
государственный технический университет имени И.И. Ползунова»,
Алтайский край*

МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

В статье обоснованы концептуальные подходы к диагностике и управлению качеством образовательных услуг (КОУ) в сфере высшего образования, указывающие на правомерность его оценки по уровню удовлетворённости основных потребителей (обучающихся); предложен оригинальный методический инструментарий, ключевыми составляющими которого выступают три методики (мониторинга уровня удовлетворённости КОУ, оценки частной и общей результативности адресных управленческих решений, составления Паспорта качества образовательных услуг — документа, аккумулирующего результаты диагностики качества образовательных услуг); представлены результаты практической апробации методического инструментария, подтвердившие его типовой характер и правомерность тиражирования в профильных изданиях.

Ключевые слова: *качество образовательных услуг, высшее образование; мониторинг, анализ, управление; частная и общая результативность управленческих решений; методический инструментарий.*

Представляется, что в условиях трансформационных изменений российского высшего образования и всё возрастающей конкуренции учебных заведений за привлечение потенциа-

льных абитуриентов ключевыми составляющими вузовских систем менеджмента качества должны стать регулярный мониторинг и менеджмент качества образовательных услуг.



Между тем на практике ситуация обстоит иначе. К сожалению, имеется немало вузов, в которых диагностика и управление качеством образовательных услуг либо не проводятся вообще, либо носят формальный характер, обусловленный несоответствием применяемых методик и сущностной (теоретико-методологической) основе дефиниции «качество образовательных услуг».

Следуя негласному правилу научно-го этикета, прежде чем анализировать какую-либо проблему, предлагать способы её решения, необходимо определиться в понятиях.

Концептуальную основу авторской позиции в отношении сущности дефиниции «качество образовательных услуг» формируют следующие моменты:

1. *Во-первых*, качество образовательной услуги является ключевой компонентой качества образования, обеспечиваемой качеством организации и реализации образовательного процесса. В данном аспекте автор солидарен с точкой зрения учёных, не отождествляющих качество образовательных услуг с качеством образования, а разграничивающих данные категории. В частности, с позицией исследователей [1], утверждающих, что качество образования состоит из двух частей: качества образовательной услуги и качества учения (то есть, непосредственной деятельности и мотивации самих обучающихся по освоению знаний, умений, навыков). Не секрет, что при отсутствии должных усилий и мотивации учащегося по восприятию предоставляемой качественной

услуги результат образования будет неудовлетворительным.

2. *Во-вторых*, качество учения может оказывать как резонансный (усиливающий или ослабляющий), так и компенсационный эффекты на качество образовательной услуги, улучшая или снижая результат образования.

3. *В-третьих*, качество образовательной услуги определяется качеством составляющих образовательного процесса, нормативные характеристики которых зафиксированы в Федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) в форме требований к структуре программы (в разрезе трёх блоков: «Дисциплины (модули)»; «Практики, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)»; «Государственная итоговая аттестация») и требований к условиям реализации программы (к кадровым условиям, к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению, к лицензионному программному обеспечению, к условиям обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и др.).

4. *В-четвёртых*, качество образовательной услуги — категория объективно-субъективная, поскольку определяется двумя критериями:

- с одной стороны, уровнем соответствия её параметрических характеристик нормативным требованиям к структуре и условиям реализации образовательной программы (ОП), зафиксированным в ФГОС ($У_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}}$);
- с другой стороны, уровнем соответствия тех же параметрических характеристик образовательной услуги ожиданиям её основных потребителей —



студентов, обучающихся по анализируемой образовательной программе ($Y^{УКОУ}$ — уровнем удовлетворённости качеством образовательных услуг в рамках анализируемой ОП, базирующемся на субъективном восприятии респондентов).

Таким образом, уровень качества образовательной услуги ($Y_K^{ОУ}$) можно рассчитать по формуле:

$$Y_K^{ОУ} = \sqrt[2]{Y_{СООТ}^{ФГОС} \times Y^{УКОУ}}.$$

Очевидно (табл. 1), что возможные значения $Y_{СООТ}^{ФГОС}$ зависят от цели диагностики ОП:

1) самообследование (С) реализуемых ОП;

2) общественная аккредитация (ОА) реализуемых образовательных программ;

3) государственная аккредитация (ГА) реализуемых образовательных программ;

4) лицензирование (Л) реализуемых образовательных программ.

Подчеркнём, что представленная информация (табл. 1) имеет важный методический аспект, обосновывающий правомерность мониторинга качества образовательных услуг аккредитованных образовательных программ по одному показателю — уровню удовлетворённости обучающихся ($Y^{УКОУ}$), априори принимая второй показатель ($Y_{СООТ}^{ФГОС}$) равным единице.

5. В-пятых, параметрические характеристики качества образовательных услуг, сопряжённые с выполнением требований к структуре и условиям реализации ОП, трансформируются в различные оценочные показатели

(табл. 2) при диагностике, базирующейся, как на объективном сравнении с ФГОС ($Y_{СООТ}^{ФГОС}$), так и на субъективном восприятии ($Y^{УКОУ}$).

6. В-шестых, под качеством образовательной услуги условимся понимать объективно-субъективную составляющую качества образования, определяемую, с одной стороны, степенью соответствия структуры и условий реализации образовательной программы нормативным требованиям ФГОС ВО, а, с другой стороны, — уровнем удовлетворённости обучающихся теми же параметрическими характеристиками, базирующемся на их субъективном восприятии.

7. В-седьмых, подчеркнём, что предложенное определение дефиниции «качество образовательной услуги», а также обоснованные концептуальные подходы к его анализу формируют методологическую основу методического инструментария диагностики и управления уровнем удовлетворённости обучающихся (студентов) качеством образовательных услуг.

Ключевой составляющей указанного методического инструментария выступает методика оценки уровня удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг [2], визитная карточка которой (табл. 3) аккумулирует её основные параметрические характеристики.

Алгоритм комплексной (абсолютно-относительной) оценки уровня удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг предполагает последовательное выполнение 11 этапов.



Таблица 1

Целевая дифференциация вариантов соответствия параметрических характеристик образовательных услуг нормативным требованиям ФГОС

Цель	Степень соответствия ФГОС	Характеристика соответствия
С	Полная	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}} = 1$; корректировочные действия не требуются, так как по всем параметрическим характеристикам достигнуто полное соответствие ФГОС
	Допустимая	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}}$ незначительно меньше 1; по нескольким параметрическим характеристикам выявлены незначительные, устранимые в краткосрочном периоде (от нескольких месяцев до года) несоответствия ФГОС; для выхода на процедуры лицензирования и/или аккредитации требуются корректировочные действия
	Недопустимая	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}}$ существенно меньше 1; по отдельным параметрическим характеристикам выявлены существенные, устранимые, как минимум, в среднесрочном периоде (от 1 до 2 лет) несоответствия ФГОС; для выхода на процедуры лицензирования и/или аккредитации требуются кардинальные действия и решения
ОА	Полная	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}} = 1$; корректировочные действия не требуются, так как по всем параметрическим характеристикам достигнуто полное соответствие ФГОС
	Допустимая	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}}$ незначительно меньше 1; по нескольким параметрическим характеристикам выявлены незначительные, устранимые в краткосрочном периоде (от нескольких месяцев до года) несоответствия ФГОС; для выхода на процедуры лицензирования и/или государственной аккредитации требуются корректировочные действия
	Недопустимая	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}}$ существенно меньше 1; по отдельным параметрическим характеристикам выявлены существенные, устранимые, как минимум, в среднесрочном периоде (от 1 до 2 лет) несоответствия ФГОС; для выхода на процедуры лицензирования и/или государственной аккредитации требуются кардинальные действия и решения
ГА, Л	Полная	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}} = 1$; по всем параметрическим характеристикам достигнуто полное соответствие ФГОС, следствием чего выступают лицензирование и/или государственная аккредитация ОП
	Недопустимая	$U_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}} = 0$; если выявлены даже незначительные отклонения от ФГОС, следствием чего выступает отказ в лицензировании и/или в аккредитации ОП; повторная государственная аккредитация возможна не ранее, чем через год после безусловного устранения всех несоответствий



Таблица 2

**Параметрические характеристики и оценочные показатели
качества образовательных услуг**

Параметрические характеристики	Оценочные показатели	
	при объективной оценке, базирующейся на сравнении с требованиями ФГОС ($y_{\text{ФГОС}}^{\text{соот}}$)	при субъективной оценке, базирующейся на самооценке студентов ($y_{\text{УКОУ}}$)
Требования к структуре анализируемой ОП	Нормативные оценочные критерии ФГОС по трём блокам: — дисциплины (модулям); — практики, в том числе НИР; — государственная итоговая аттестация (ГИА)	Субъективные критерии удовлетворённости структурой анализируемой ОП
Требования к условиям реализации ОП:		
по кадровому обеспечению	Нормативные оценочные критерии: доля штатных ННР; доля ННР с профильным образованием; доля работников, привлекаемых к реализации ОП на условиях гражданско-правовых договоров; доля ННР, имеющих учёную степень и звание и др.	Оценочные показатели субъективного восприятия кадрового обеспечения ОП: логичность и структурированность учебного материала; использование инновационных образовательных технологий; компетентность ННР; и др.
по материально-техническому обеспечению	Нормативные оценочные критерии материально-технического обеспечения ОП	Оценочные показатели субъективного восприятия материально-технического обеспечения ОП
по учебно-методическому обеспечению	Нормативные оценочные критерии учебно-методического обеспечения	Оценочные показатели субъективного восприятия учебно-методического обеспечения ОП
по лицензионному программному обеспечению	Нормативные оценочные критерии лицензионного программного обеспечения	Оценочные показатели субъективного восприятия лицензионного программного обеспечения ОП
...	...	...



Таблица 3

**Визитная карточка методики оценки уровня удовлетворённости студентов
качеством образовательных услуг**

Основные характеристики	Описание характеристик
Вид методики	Универсальная, поскольку может быть использована равноуровневыми и разнопрофильными учебными заведениями (образовательными организациями)
Тип методики	Количественно-качественного типа методика
Информационная база	Материалы <i>опросной статистики</i> , полученные в результате анкетирования учащихся (студентов)
Диагностируемые показатели	<i>Интегральный и частные уровни удовлетворённости качеством образовательных услуг (Y^{KOY})</i> , меняющиеся в нормированном диапазоне от 0,20 до 1,00
Целевое предназначение	Выявление достигнутого Y^{KOY} ; сравнительный анализ параметров качества образовательных услуг, сопряжённый с их разграничением на четыре условных типа: относительно благополучные, относительно нормальные, относительно удовлетворительные, относительно проблемные
Концептуальная основа	Базируется на <i>идее использования шкалы Лайкерта</i> , позволяющей оценивать каждый из анализируемых параметров качества образовательных услуг с позиций трёх критериев: «ожидание» — эталонная с позиций опрашиваемого оценка; «восприятие» — фактическая оценка; «важность» — оценка его значимости
Формы представления результатов	<i>Аналитическая</i> — в типовом табличном формате; <i>графическая</i> — в информационном поле из четырёх квадрантов, обосновывающих разграничение анализируемых трудовых мотивов на четыре относительных типа
Прикладной аспект	мониторинг качества образовательных услуг; составление Паспорта качества образовательных услуг ОП; обоснование управленческих решений, нацеленных на нормализацию (улучшение) качества образовательных услуг

1. Первый этап. Утверждение (уточнение, обоснование) перечня параметров, формирующих качество образовательных услуг (КОУ).

2. Второй этап. Согласование объёма выборки, состава и структуры респондентов (опрашиваемых студентов).

3. Третий этап. Опрос респондентов — заполнение опросной Анкеты,

базирующейся на использовании трёхмерной шкалы Лайкерта, позволяющей оценивать каждый параметр КОУ по пятибалльной шкале с позиций трёх критериев: «ожидание» — идеальная (желаемая) оценка; «восприятие» — фактическая оценка; «важность» — оценка относительной значимости.



4. Четвёртый этап. Обработка данных анкетного опроса — исчисление по каждому анализируемому параметру рейтинга (среднего балла) ожидания ($P_i^{OЖ}$), восприятия (P_i^{BOC}), важности ($P_i^{BAЖ}$).

5. Пятый этап. Расчёт по каждому анализируемому параметру частных уровней удовлетворённости качеством образовательной услуги, которые могут находиться в нормированном интервале от 0,20 до 1,00:

$$y_i^{YKOY} = \frac{P_i^{BOC}}{P_i^{OЖ}}.$$

6. Шестой этап. Расчёт интегрального (результатирующего, средневзвешенного) уровня удовлетворённости качеством образовательных услуг:

$$y^{YKOY} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i^{YKOY} \cdot P_i^{BAЖ}}{\sum_{i=1}^n P_i^{BAЖ}}.$$

Очевидно, что интегральный уровень удовлетворённости (по аналогии с частными уровнями) может меняться в нормируемом диапазоне от 0,20 до 1,00.

7. Седьмой этап. Идентификация ситуации по диагностированному уровню удовлетворённости качеством образовательных услуг (табл. 4).

8. Восьмой этап. Расчёт по каждому анализируемому параметру коэффициента качества ($K_i^{KAЧ}$), отражающего степень отклонения воспринимаемого параметра образовательной услуги от ожидаемого (эталонного): $K_i^{KAЧ} = P_i^{BOC} - P_i^{OЖ}$. Гипотетически коэффициенты качества могут меняться в диапазоне от нуля (максимум) до минус четырёх.

9. Девятый этап. Графическая презентация результатов исследования в информационном поле из четырёх квадрантов, образованных следующими осями: по оси ординат — выявленный диапазон изменения рейтинга важности (допустим, от 3,6 до 4,8); по оси абсцисс — выявленный диапазон изменения коэффициентов качества (например, от минус 0,8 до минус 2,4). Проведя через середины интервалов линии, параллельные соответствующим осям, получаем четыре квадранта (табл. 5).

10. Десятый этап. Комплексный анализ результатов диагностики.

Таблица 4

Идентификация ситуации по уровню удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг

Уровень удовлетворённости качеством образовательных услуг (y^{YKOY}), д.ед.	Идентификация	
	уровня (y^{YKOY})	сложившейся ситуации
1,00	эталонный	эталонная
от 0,99 до 0,80	высокий	благополучная
от 0,63 до 0,79	средний	нормальная
от 0,50 до 0,63	низкий	удовлетворительная
от 0,20 до 0,49	проблемный	проблемная



Таблица 5

**Описательные характеристики квадрантов графической презентации
результатов исследования (условный пример)**

Квадрант (расположение на графике)	Рейтинг важности		Коэффициент качества		Характеристика параметров квадранта
	интервал по оси ординат	значение	интервал по оси абсцисс	значение	
I (правый верхний угол)	от 4,8 до 4,2	выше среднего	от минус 0,8 до минус 1,6	выше среднего	относительно благополучные параметры (ОБП)
II (правый нижний угол)	от 4,2 до 3,6	ниже среднего	от минус 0,8 до минус 1,6	выше среднего	относительно нормальные параметры (ОНП)
III (левый нижний угол)	от 3,6 до 4,2	ниже среднего	от минус 1,6 до минус 2,4	ниже среднего	относительно удовлетворитель- ные (ОИП)
IV (левый верхний угол)	от 4,2 до 4,8	выше среднего	от минус 1,6 до минус 2,4	ниже среднего	относительно проблемные параметры (ОПП)

11. Одиннадцатый этап. Обоснование управленческих решений (УР), нацеленных на нормализацию относительно проблемных параметров КОУ и, соответственно, на повышение уровня удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг ($Y^{УКОУ}$).

Необходимо подчеркнуть, что данные мониторинга ежегодно заносятся в Паспорт удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг (табл. 6) — документ, аккумулирующий следующие параметры по годам обучения: результаты комплексной (абсолютно-относительной) диагностики $Y^{УКОУ}$; перечень адресных управленческих решений, направленных на нормализацию относительно проблемных параметров (ОПП) качества образовательных услуг и, соответственно, целевых критериев удо-

влетворённости ($KЦ^{УКОУ}$); результаты оценки результативности управленческих решений ($ОРУ^{УКОУ}$).

Представляется, что базой для обоснования адресных управленческих решений по корректировке относительно проблемных параметров КОУ, намеченных к реализации в течение 2-го учебного года ($Y^{УКОУ}_{2уч.год}$), выступают результаты мониторинга удовлетворённости за 1-й учебный год ($Y^{УКОУ}_{1уч.год}$). Соответственно, для управленческих решений, намеченных к реализации в течение 3-го учебного года ($Y^{УКОУ}_{3уч.год}$), основанием станут результаты мониторинга ($Y^{УКОУ}_{2уч.год}$) и т.д. Оценка результативности управленческих решений ($ОРУ^{УКОУ}_{уч.год}$) базируется на сопоставлении достигнутых значений и целевых критериев удовлетворённости качеством образовательных услуг.

Таблица 6
Типовой формат Паспорта качества образовательных услуг анализируемой образовательной программы

Параметры КОУ (условное обозначение)	Мониторинг $У^{УКОУ}$						весь период обучения по ОП	
	1-й учебный год		2-й учебный год		3-й учебный год		4-й учебный год	
	ОПП	$У^{УКОУ}_{1уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{2уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{3уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{4уч.год}$
$П_1$								
$П_2$								
$П_3$								
$П_4$								
...								
$П_N$								
$У^{УКОУ}$ (д. ед.)								
Оценка результативности управленческих решений ($ОРУ^{УКОУ}$)								
Параметры КОУ (условное обозначение)	1-й учебный год		2-й учебный год		3-й учебный год		4-й учебный год	
	ОПП	$У^{УКОУ}_{1уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{2уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{3уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{4уч.год}$
$П_1$								
$П_2$								
$П_3$								
$П_4$								
...								
$П_N$								
$У^{УКОУ}$ (д. ед.)								
$ЦК^{УКОУ}$ (д. ед.)								
$ОРУ^{УКОУ}$								
Тип оценки УР								



Представляемая блок-схема (рис. 1), по сути, иллюстрирующая алгоритм комплексной диагностики и управления уровнем удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг, включает последовательное выполнение следующих этапов:

1. Проведение маркетинговых исследований на профильном рынке образовательных услуг, нацеленных на выявление спроса и корректировку под него состава, структуры и качества предложения вуза в разрезе ОП.

2. Обоснование по результатам маркетинговых исследований целевых ориентиров вуза в области системы менеджмента качества образования (в том числе целевых критериев, касающихся удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг — $ЦК^{УКОУ}$) на ближайшие 4–5 лет (период обучения студентов).

3. Обоснование по результатам маркетинговых исследований перечня параметров качества образовательных услуг, составляющего основу опросной анкеты обучающихся — студентов определённого направления подготовки, получающих высшее образование в рамках конкретной ОП.

4. Мониторинг уровней удовлетворённости студентов КОУ ($У^{УКОУ}$).

5. Формирование удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг, как в течение конкретного учебного года ($У^{УКОУ}_{уч.год}$), так и за весь период обучения по реализуемой образовательной программе ($У^{УКОУ}_{ОП}$).

6. Ежегодный критический анализ результатов мониторинга ($У^{УКОУ}_{уч.год}$).

7. Сопоставление достигнутых уровней удовлетворённости ($У^{УКОУ}_{уч.год}$)

с целевыми критериями удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг ($ЦК^{УКОУ}_{уч.год}$).

8. Обоснование по результатам сравнения управленческих решений ($УР^{УКОУ}_{уч.год}$).

9. Оценка (табл. 7) частной результативности управленческих решений ($ОУР^{УКОУ}_{уч.год}$).

10. Анализ уровня удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг за весь период обучения по образовательной программе ($У^{УКОУ}_{ОП}$).

11. Сопоставление достигнутого уровня удовлетворённости ($У^{УКОУ}_{ОП}$) с результирующим целевым критерием ($ЦК^{УКОУ}_{ОП}$).

12. Оценка (табл. 7) общей результативности управленческих решений ($ОУР^{УКОУ}_{ОП}$).

Необходимо подчеркнуть, что представленный методический инструментарий прошёл успешную практическую апробацию на примере студентов ОП 38.03.03 «Менеджмент», обучавшихся в Бийском технологическом институте в период с 2014 год (год поступления) по 2018 год (год выпуска), по результатам которой был сформирован Паспорт (табл. 8).

Для диагностики уровня удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг был обоснован перечень, включающий 10 параметров КОУ (табл. 10).

Ориентируясь на данные Паспорта (табл. 9), представляется, что по результатам мониторинга, например, 2014/2015 учебного года относительно проблемными параметрами (ОПП) качества образовательных услуг выступили: «этика и стиль

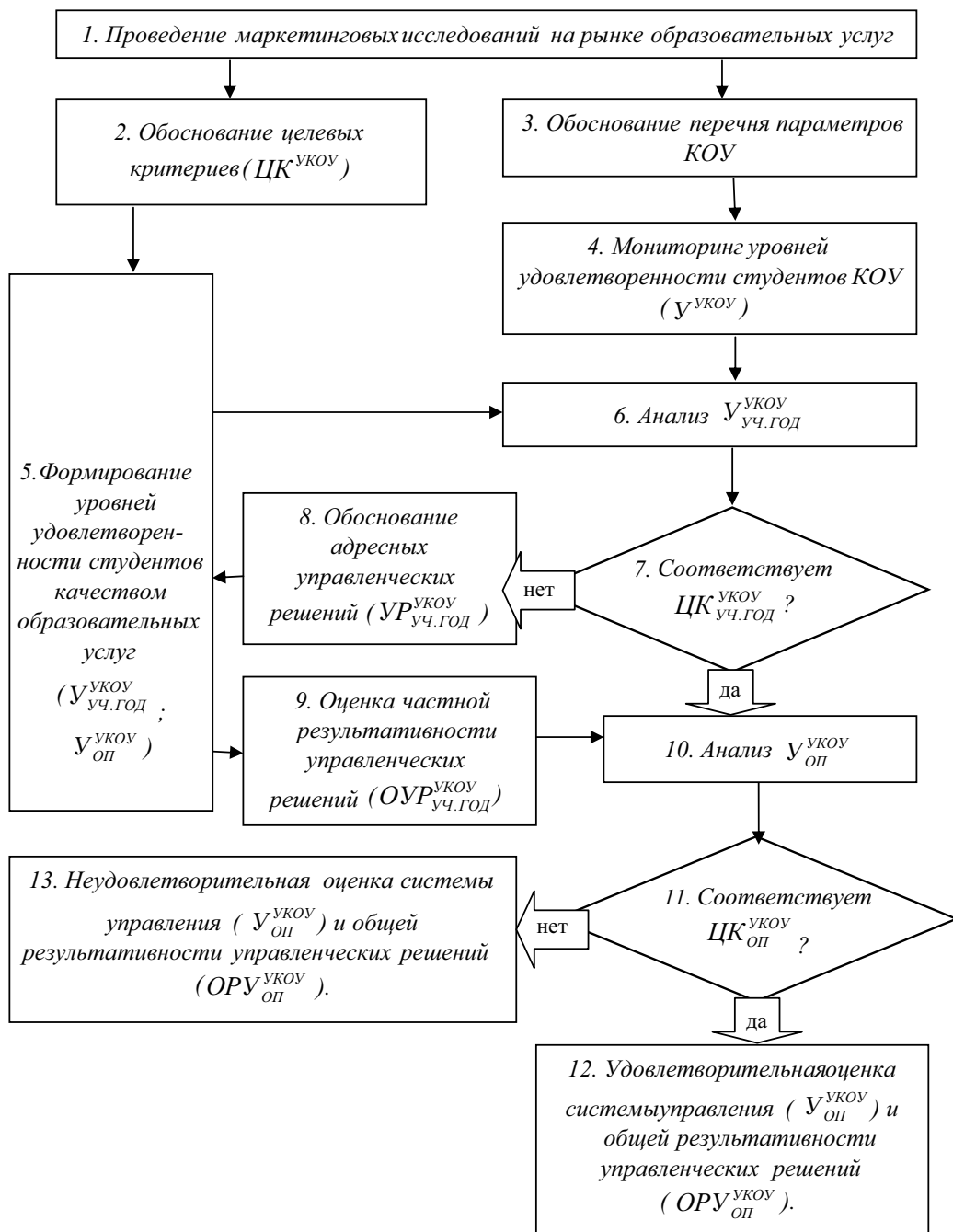


Рис. 1. Блок-схема комплексной диагностики и управления уровнем удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг



Таблица 7

**Оценка результативности управленческих решений
по достижению целевых критериев удовлетворённости
студентов качеством образовательных услуг**

Градации оценки результативности управленческих решений ($ОРУ^{УКОУ}$)	Обоснование оценок	
	частной результативности (за конкретный учебный год)	общей результативности (за весь период учёбы)
Полная результативность	если в конце учебного года в результате реализации намеченных управленческих решений ($УР^{УКОУ}_{уч.год}$) выявлено полное соответствие достигнутого значения уровня удовлетворённости ($У^{УКОУ}_{уч.год}$) значению целевого критерия ($ЦК^{УКОУ}_{уч.год}$)	если в результате реализации управленческих решений за весь период обучения студентов по анализируемой ОП выявлено полное цифровое соответствие, как $У^{УКОУ}_{уч.год}$ и $ЦК^{УКОУ}_{оп}$, так и всех $У^{УКОУ}_{оп}$ и $ЦК^{УКОУ}_{уч.год}$
Удовлетворительная результативность	если в конце учебного года в результате реализации намеченных управленческих решений ($УР^{УКОУ}_{уч.год}$) выявлено приемлемое соответствие достигнутого значения уровня удовлетворённости ($У^{УКОУ}_{уч.год}$) значению целевого критерия ($ЦК^{УКОУ}_{уч.год}$) и полное соответствие их уровневых градаций (табл. 4)	если в результате реализации управленческих решений за весь период обучения студентов по анализируемой ОП выявлено приемлемое цифровое соответствие $У^{УКОУ}_{оп}$ и $ЦК^{УКОУ}_{оп}$ (при отсутствии неудовлетворительных частных оценок результативности $ОРУ^{УКОУ}_{уч.год}$)
Неудовлетворительная результативность	если в конце учебного года в результате реализации намеченных управленческих решений ($УР^{УКОУ}_{уч.год}$) выявлено цифровое и градационное несоответствие значения уровня удовлетворённости ($У^{УКОУ}_{уч.год}$) значению целевого критерия ($ЦК^{УКОУ}_{уч.год}$)	если в результате реализации управленческих решений за весь период обучения студентов по анализируемой ОП выявлены как цифровое, так и градационное несоответствия значений $У^{УКОУ}_{оп}$ и $ЦК^{УКОУ}_{оп}$ (независимо от оценок частных результативностей)

поведения, коммуникабельность НПР» ($П_4$); «организация научно-исследовательской работы студентов» ($П_6$); «использование в учебном про-

цессе электронных курсов и интернет-тренажёров» ($П_8$); «материально-техническое обеспечение учебного процесса» ($П_{10}$).



Паспорт качества образовательных услуг

Параметры КОУ (условное обозначение)	Мониторинг $У^{УКОУ}$			
	1-й учебный год (2014/2015)		2-й учебный год (2015/2016)	
$П_1$	0,82		0,83	
$П_2$	0,80		0,80	
$П_3$	0,86		0,84	
$П_4$	0,76		0,81	
$П_5$	0,78		0,77	
$П_6$	0,63		0,73	
$П_7$	0,80		0,80	
$П_8$	0,65		0,73	
$П_9$	0,92		0,95	
$П_{10}$	0,68		0,72	
$У^{УКОУ}$ (д. ед.)	0,77 (СУ)		0,80 (ВУ)	
Параметры КОУ (условное обозначение)	Оценка результативности управленческих решений ($ОРУ^{УКОУ}$)			
	1-й учебный год		2-й учебный год	
	ОПП	$У^{УКОУ}_{1уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{2уч.год}$
$П_1$				
$П_2$				
$П_3$				
$П_4$	+	+		
$П_5$				
$П_6$	+	+	+	+
$П_7$				
$П_8$	+	+	+	+
$П_9$				
$П_{10}$	+	+	+	+
$У^{УКОУ}$ (д. ед.)		0,77		0,80
$ЦК^{УКОУ}$ (д.ед.)		0,80		0,80
$ОРУ^{УКОУ}$		удовлетво- рительная		полная
Тип оценки УР		частная оценка		частная оценка



Таблица 8

образовательной программы «Менеджмент»

Мониторинг $У^{УКОУ}$					
3-й учебный год (2016/2017)		4-й учебный год (2017/2018)		весь период обучения по ОП	
0,84		0,85		0,84	
0,84		0,84		0,82	
0,88		0,88		0,87	
0,86		0,90		0,83	
0,78		0,80		0,78	
0,80		0,82		0,75	
0,82		0,82		0,81	
0,78		0,84		0,75	
0,95		0,95		0,94	
0,78		0,80		0,75	
0,84 (ВУ)		0,85 (ВУ)		0,82 (ВУ)	
Оценка результативности управленческих решений ($ОРУ^{УКОУ}$)					
3-й учебный год		4-й учебный год		весь период обучения	
ОПП	$У^{УКОУ}_{3уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{4уч.год}$	ОПП	$У^{УКОУ}_{оп}$
				+	+
				+	+
+	+			+	+
+	+	+	+	+	+
	0,84		0,85		0,82
	0,85		0,88		0,83
	удовлетво- рительная		удовлетво- рительная		удовлетво- рительная
	частная оценка		частная оценка		общая оценка



Таблица 10

Анализируемые параметры качества образовательных услуг

Параметр КОУ	Обозначение параметра КОУ
1. Доступность и логичность изложения учебного материала	Π_1
2. Содержательность, взаимосвязь лекционного и практического учебного материалов	Π_2
3. Компетентность научно-педагогических работников (НПР)	Π_3
4. Этика и стиль поведения, коммуникабельность НПР	Π_4
5. Организация самостоятельной работы студентов (СРС)	Π_5
6. Организация научно-исследовательской работы студентов (НИРС)	Π_6
7. Использование в учебном процессе активных и интерактивных форм обучения	Π_7
8. Использование в учебном процессе электронных курсов и интернет-тренажеров	Π_8
9. Обеспеченность учебно-методическими комплексами	Π_9
10. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	Π_{10}

Адресные управленческие решения, намеченные к реализации в следующем (2015/2016) учебном году, были ориентированы на нормализацию ОПП параметров и достижение целевого критерия удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг ($ЦК_{2УЧ.ГОД}^{УКОУ} = 0,80$). Полученный результат ($У_{2УЧ.ГОД}^{УКОУ} = ЦК_{2УЧ.ГОД}^{УКОУ}$) обосновал оценку частной (за 2-й учебный

год) результативности управленческих решений как полной.

В заключение необходимо подчеркнуть, что типовой характер представленного методического инструментария комплексной диагностики и управления удовлетворённостью потребителей качеством образовательных услуг обосновывает правомерность его тиражирования в профильных изданиях.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Демина Е.В. Качество образовательных услуг как показатель результативности образовательной деятельности современной школы [Текст] / Е.В. Демина, Е.Н. Михайлова // Вестник ТГПУ. — 2016. — № 8 (173). — С. 47–51.
2. Миляева Л.Г. Маркетинговый инструментарий для оценки соответствия содержания и качества образовательных услуг потребностям обучающихся [Текст] / Л.Г. Миляева, Н.В. Волкова // Маркетинг в России и за рубежом. — 2004. — № 1. — С. 90–101.