

Н.С. Клунко, Т.С. Сливин

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Аннотация. Предложен подход к решению вопросов, связанных с оценкой качества образовательных услуг, оказываемых вузами России. Целью данной статьи является разработка методического подхода, позволяющего оценить качество образовательных услуг вузов России с учетом всего многообразия факторов, воздействующих на данный элемент современной образовательной системы. Обосновывается положение относительно того, что в процессе оценивания целесообразно использовать количественные и качественные методы оценки. Применять их следует в комплексе, а полученные результаты целесообразно дополнять инструментами маркетингового анализа, которые позволяют рассмотреть проблему качества образовательных услуг под углом зрения существования вуза в маркетинговой среде. Предложенный подход призван определить силу воздействия различных факторов образовательной среды на качество образовательных услуг, имея в виду количественные оценки влияния сильных и слабых сторон на использование возможностей и защиту от угроз, формирующихся в маркетинговой среде современного российского вуза.

Ключевые слова: качество, образовательная услуга, оценка, факторы, маркетинговая среда.

N.S. Klunko, T.S. Slivin

METHODOLOGICAL BASES FOR ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES OF ORGANIZATIONS OF HIGHER EDUCATION IN RUSSIA

Abstract. In the study, the author proposes an approach to solving issues related to assessing the quality of educational services provided by Russian universities, the purpose of this article is to develop a methodological approach that allows assessing the quality of educational services of Russian universities, considering the whole variety of factors affecting this element of the modern educational system. The paper substantiates the position that in the evaluation process it is advisable to use quantitative and qualitative assessment methods, they should be used in combination, and it is advisable to supplement the results obtained with marketing analysis tools that allow us to consider the problem of the quality of educational services from the point of view of the existence of a university in a marketing environment. The proposed approach allows us to determine the strength of the impact of various factors of the educational environment on the quality of educational services, bearing in mind quantitative assessments of the influence of strengths and weaknesses on the use of opportunities and protection against threats that are emerging in the marketing environment of a modern Russian university.

Keywords: quality, educational service, evaluation, factors, marketing environment.

Введение

Современный этап развития национальной системы образования в условиях возврата высшего образования России к национальным истокам образовательной теории и практики с учетом кардинальных изменений во всех сферах общественной жизни, а также исторических вызовов XXI века требует критического осмысления достигнутого и сосредоточения усилий и ресурсов на решении наиболее острых проблем, сдерживающих развитие образовательной отрасли.

Клаунко Наталья Сергеевна

доктор экономических наук, DBA США, профессор кафедры философии, Департамент подготовки научных и научно-педагогических кадров. Российский новый университет, Москва. Сфера научных интересов: формирование адаптивных систем; лингвистические проблемы международного бизнеса; фармацевтический комплекс. Автор более 110 опубликованных научных работ.

Электронный адрес: chief-nata@yandex.ru

Славин Тимур Станиславович

доктор педагогических наук, профессор, проректор по научно-методической работе. Российский новый университет, Москва. Сфера научных интересов: педагогика высшей школы; управление вузом; управление научным потенциалом вуза; военная педагогика. Автор более 40 опубликованных научных работ.

Электронный адрес: sovetdis@rambler.ru

В Постановлении Правительства РФ от 26.12.2017 № 1642 (ред. от 04.06.2020) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» [7] указано, что в настоящее время российское образование должно выйти на новый уровень качества и эффективности. Достижение данной двуединой задачи зависит от пересмотра теоретико-методологических основ управления с целью совершенствования организационной структуры, внедрения реальной стратегии развития образовательного учреждения и создания эффективной модели управления образовательными системами.

Решение этих задач во многом определяется способностью вузов обеспечивать качество образовательных услуг, принимая во внимание тот факт, что современная система образования испытывает воздействие различных факторов, так или иначе влияющих на данную способность. Говоря об этих факторах, необходимо указать, что современные образовательные организации создают чрезмерное предложение аналогичных образовательных услуг, при этом происходит преобразование заведений высшего образования в учреждения, в которых во главу угла ставятся потребности и предпочтения потребителя (обучаемого), и только в отдельных случаях – качественные результаты образования. Данная проблема формируется на фоне снижения престижности высшего образования и, соответственно, снижения спроса на образовательные услуги в условиях, когда появление на отечественном рынке образовательных услуг иностранных игроков значительно обостряет конкуренцию и способствует оттоку молодых ученых и студентов за границу, что представляет угрозу интеллектуальному развитию нации, является проблемой национальной безопасности.

Все эти обстоятельства так или иначе воздействуют на качество образовательных услуг, оказываемых высшими учебными заведениями (далее – вуз) России, а само состояние качества формирует общий потенциал системы российского высшего образования.

В данном контексте необходимо обратить внимание на то, что оказание высококачественных образовательных услуг обеспечивает укрепление экономической безопасности учреждений высшего образования: при повышении качества образовательных услуг, оказываемых заведением высшего образования, растет эффективность его работы, доходы и, соответственно, экономическая безопасность. В этой связи проблема управления качеством образовательных услуг является важнейшим элементом образовательного менед-

жмента, а оценка качества данных услуг – основанием для принятия выверенных, своевременных и обоснованных управленческих и педагогических решений.

Вопросы качества образовательных услуг и управления ими исследовали А.Г. Буймов, Б.А. Буймов [1], Н.А. Михальченкова [4], Ф.Ф. Норова [5], И.В. Филиппова [4], Л.И. Фишман [11], Tremblay K., Lalancette D., D. Roseveare [12] и др.

Теоретико-методологические основы оценивания образовательных систем раскрыли в своих работах М.В. Полозов [6], Р.В. Сюрюв [9] и др.

Отдавая должное достижениям ученых и учитывая фундаментальный характер работ предшественников, тем не менее необходимо отметить, что решение проблемы оценки качества образовательных услуг окончательно не завершено и требует дополнительных исследований с точки зрения необходимости разработки методики и критериев их качества и надежности.

Таким образом, целью данной статьи является разработка методического подхода, позволяющего оценить качество образовательных услуг вузов России с учетом всего многообразия факторов, воздействующих на данный элемент современной образовательной системы.

Изложение основного материала

В настоящее время понятие «качество образовательной услуги» не получило единой интерпретации среди ученых и требует уточнения. В частности, нужно отметить, что под качеством образовательной услуги чаще всего понимается совокупность характеристик, отвечающих потребностям потребителей, соответствие нормам, стандартам и требованиям, при этом качество образовательных услуг автоматически будет обеспечивать потребности потребителей и уровень конкурентоспособности будущих специалистов на рынке труда, что можно считать целью предоставления образовательной услуги [8].

В работе Н.А. Михальченковой приведено обобщающее определение качества образовательной услуги, основанное на изучении работ и подходов, используемых различными авторами [4].

Как считает Л.И. Фишман, под качеством образовательной услуги «следует понимать совокупность ее характеристик, которые отвечают требованиям стандартов высшего образования и другим нормативам и способны удовлетворить потребности непосредственных и опосредованных ее потребителей с целью формирования на рынке труда конкурентоспособного высококвалифицированного специалиста с навыками обучения на протяжении всей жизни и содействовать экономическому обеспечению безопасности учебного заведения» [11].

Опираясь на данное определение, можно говорить о том, что данное понятие, несмотря на всю его относительную абстрактность, требует четкого количественного выражения. Это связано с тем, что формирование системы управления образовательными услугами предполагает оценку качественных показателей деятельности учреждения высшего образования с помощью количественных и качественных методов, о чем говорят А.Г. Буймов и Б.А. Буймов, имея в виду необходимость понимания реального состояния качества образовательной услуги с целью принятия соответствующих управленческих решений по поводу управления качеством [1].

К качественным методам оценки различных аспектов деятельности вузов, образующих качественные характеристики образовательной услуги, ученые [2; 3; 5] относятся экспертные методы, метод рейтинговых оценок (или ранжирование), метод контрольных

списков; к количественным методам – метод аналогий (метод использования аналогов), методы имитационного моделирования, в частности метода Монте-Карло, методики анализа риска возможных убытков, статистический анализ.

Основные задачи при осуществлении качественного анализа факторов, обеспечивающих качество образовательных услуг, заключаются в том, чтобы определить перечень факторов, способствующих или затрудняющих процесс оказания услуг. Результаты качественного анализа становятся исходной информацией для количественного анализа [1].

Каждый из качественных или количественных методов оценки качества образовательных услуг имеет как преимущества, так и недостатки, поэтому применять их следует в комплексе, а полученные результаты целесообразно дополнять инструментами маркетингового анализа, которые позволяют рассмотреть проблему качества образовательных услуг под углом зрения существования (функционирования) вуза в маркетинговой среде.

Как правило, для анализа проблем, возникающих в некой организационно-экономической системе, используется такой известный инструмент, как SWOT-анализ, который возможно использовать и в процессе исследования воздействия факторов, определяющих качество образовательной системы.

При осуществлении SWOT-анализа деятельности учреждений высшего образования в направлении оценки качества предоставляемых образовательных услуг для идентификации факторов, воздействующих на данные элементы образовательной деятельности, следует исходить из того, что анализу должны быть подвержены все структурные аспекты деятельности вуза, обеспечивающие в совокупности качество образовательных услуг. В частности, оценке подлежат кадровое, учебно-методическое, научное, организационное, административное, материально-техническое, финансовое, информационное и социальное обеспечение образовательного процесса, а также качество подготовки поступающих и международное признание образовательного учреждения. При этом факторы внешней среды целесообразно рассматривать по направлениям деятельности вуза: политические, правовые, национальные, демографические, экономические, социально-нравственные, научно-технические.

По результатам проведенного анализа научных исследований [4; 9; 10] можно выделить наиболее важные факторы, оказывающие воздействие на состояние внутренней и внешней среды организаций высшего образования, которые являются относительно универсальными и в одинаковой степени воздействуют на все российские организации высшего образования в плане качества образовательных услуг.

В результате матрица составляющих SWOT-анализа принимает следующий вид (см. Таблицу 1).

Таблица 1

Матрица составляющих SWOT-анализа деятельности высшего образования по качеству предоставленных ими образовательных услуг и обеспечению экономической безопасности

Внутренний контекст		
Направление деятельности	Сильные стороны	Слабые стороны
Кадровое обеспечение	Высокий профессионализм ППС	Отсутствие должной оплаты и стимулирования труда преподавателей
Учебно-методическое обеспечение	Внедрение инновационных методик преподавания	Формальность обновления учебных и рабочих программ

Методические основы оценки качества услуг организаций высшего образования России

Окончание таблицы 1

Научное обеспечение	Создание исследовательского университета	Недостаточность объемов научных исследований и разработок
Организационное обеспечение	Развитие инновационных форм обучения	Значительная нагрузка соискателями образования на профессорско-преподавательский состав образовательного учреждения
Административное обеспечение	Внедрение системы менеджмента качества	Несоблюдение стандартов качества
Материально-техническое обеспечение	Наличие должного материально-технического обеспечения образовательного процесса	Недостаточная техническая оснащенность образовательного процесса
Финансовое обеспечение	Наличие дополнительных источников финансирования	Недостаточность бюджетного финансирования
Информационное обеспечение	Доступность учебных и рабочих программ, учебно-методических разработок в электронном виде на сайте заведения	Слабый уровень информационного обеспечения образовательного процесса
Социальное обеспечение	Привлечение соискателей образования к формированию образовательной политики образовательного заведения	Формальность студенческого самоуправления
Качество подготовки поступающих	Высокий рейтинг подготовки абитуриентов	абитуриентов
Международное признание	Налаживание международных связей	Отсутствие сотрудничества с иностранными образовательными учреждениями
Политическая	Присоединение страны к Болонскому процессу	Потеря имиджа заведениями высшего образования
Правовая	Совершенствование законодательной базы качества предоставления образовательных услуг	Отсутствие утвержденной на государственном уровне статистической отчетности учреждений высшего образования и методики оценки качества образовательных услуг
Национальная	Применение передового опыта управления качеством образовательных услуг	Усиление международной конкуренции, заход на российский рынок иностранных образовательных учреждений
Демографическая	Внешняя образовательная иммиграция	Снижение рождаемости в стране
Экономическая	Наличие бюджетного финансирования	Снижение уровня доходов населения
Социальная	Рост культурного развития населения в стране	Коррупционные проявления в образовании
Научно-техническая	Международные стажировки, получение стипендий и грантов	Отсутствие мотивационных механизмов научной деятельности преподавателей

В дополнение к SWOT-анализу может быть использован экспертный способ для идентификации сильных и слабых сторон, возможностей и угроз деятельности учреждений высшего образования по обеспечению надлежащего уровня качества их образовательных услуг.

В настоящем исследовании экспертами выступали научно-педагогические работники, имеющие значительный педагогический и управленческий опыт и надлежащий уровень понимания важности повышения качества образовательных услуг вузов России.

Данным экспертам (в количестве 43 преподавателей и менеджеров образовательной сферы вузов Москвы) было предложено заполнить анкету и оценить степень влияния внутренних факторов сильной и слабой сторон по направлениям, которые определены выше (см. Таблицу 1).

Экспертами оценивалась вероятность возникновения возможностей и угроз по шкале от 0 до 1 и степень их влияния на внутреннюю среду высшего образования в контексте обеспечения должного уровня качества образовательных услуг по следующей шкале:

- 5 – сильное влияние;
- 4 – достаточно сильное влияние;
- 3 – среднее влияние;
- 2 – относительно слабое влияние;
- 1 – слабое воздействие.

Также эксперты оценивали степень влияния факторов, определяющих сильные и слабые стороны развития образовательной организации, на эффективность использования возможностей и противодействие существующим угрозам по шкале, предложенной в работе [6].

Влияние положительных (сильных) факторов на деятельность объекта исследования определяется в баллах от 0 до +3, где:

- 0 баллов назначается фактору, который не воздействует на объект;
- +1 балл оценивается фактор, оказывающий положительное влияние на текущие возможности и защиту от угроз;
- +2 балла назначается фактору, который помогает снизить негативное влияние обстоятельств, которые вероятно возникнут в будущем;
- +3 балла назначается фактору, который способствует полному использованию возможностей и устранению последствий угроз как в настоящее время, так и в будущем периоде.

Влияние негативных (слабых) факторов на деятельность объекта исследования определяется в баллах от –3 до 0, где:

- 0 баллов назначается фактору, не имеющему влияния на деятельность организации;
- 1 балл назначается фактору, который в настоящее время оказывает негативное воздействие на возможности и не защищает от угроз;
- 2 балла выставляется фактору, который повышает уровень негативного влияния обстоятельств, которые вероятно возникнут в будущем;
- 3 балла оценивается фактор, который не позволяет использовать возможности и избегать как в настоящее время, так и в будущем периоде [6].

Применяя данную методику и результаты экспертного опроса, можно получить количественное выражение воздействия факторов сильной стороны деятельности учреждений высшего образования на возможности использования сильных сторон и защиты от угроз с учетом вероятности их возникновения с использованием формулы [6], адаптированной авторами с учетом специфики исследования:

$$ПУ_1 = \sum_{i=1}^n \sum_{a=1}^k ПВ_{ia} \times РВ_a \times ВП_{ia} + \sum_{i=1}^n \sum_{b=1}^l ПУ_{ib} \times РУ_b \times ВП_{ib},$$

где PB_{ia} – степень влияния i -го фактора сильной стороны деятельности учреждения высшего образования на использование a -го фактора возможностей;

$ПУ_{iv}$ – степень влияния i -го фактора сильной стороны деятельности учреждения высшего образования на защиту от v -го фактора угроз;

$ВП_{ia}$ – степень влияния a -го фактора возможностей на сильную сторону деятельности заведения высшего образования;

$ВП_{iv}$ – степень влияния v -го фактора угроз на сильную сторону деятельности заведения высшего образования;

PB_a – вероятность появления a -го фактора возможностей;

$ПУ_v$ – вероятность появления v -го фактора угроз.

Также можно получить обобщенную количественную оценку влияния факторов слабой стороны деятельности учреждений высшего образования на использование возможностей нейтрализации угроз с учетом вероятности их возникновения с использованием формулы

$$HY_1 = \sum_{j=1}^m \sum_{a=1}^k HB_{ja} \times PB_a \times BH_{ja} + \sum_{i=1}^n \sum_{b=1}^l HY_{jb} \times PY_v \times УН_{jb}$$

где HB_{ja} – степень влияния j -го фактора слабой стороны деятельности учреждения высшего образования на использование a -го фактора возможностей;

HY_{jb} – степень влияния j -го фактора слабой стороны деятельности учреждения высшего образования на вероятность появления v -го фактора угроз;

BH_{ja} – степень влияния a -го фактора возможностей на слабую сторону деятельности заведения высшего образования;

$УН_{jb}$ – степень влияния v -го фактора угроз на слабую сторону деятельности заведения высшего образования;

PB_a – вероятность появления a -го фактора возможностей;

$ПУ_v$ – вероятность появления v -го фактора угроз.

Оценки результатов, полученных в процессе обработки анкет всех экспертов, в итоге образуют обобщенный результат, позволяющий определить силу воздействия различных факторов образовательной среды на качество образовательных услуг, имея в виду количественные оценки влияния сильных и слабых сторон на использование возможностей и защиты от угроз, формирующихся в маркетинговой среде современного российского вуза (см. Таблицу 2).

Обобщенный результат деятельности учреждений высшего образования свидетельствует о незначительном преобладании внутренних сильных факторов в деятельности учреждений высшего образования относительно качества предоставляемых ими образовательных услуг.

Кроме того, установлено, что управление качеством образовательных услуг учреждений высшего образования должно быть сосредоточено на преодолении таких слабых сторон, как отсутствие сотрудничества с иностранными образовательными учреждениями; несоблюдение стандартов качества; недостаточность объемов научных исследований и разработок; формальность обновления учебных и рабочих программ; слабый уровень информационного обеспечения образовательного процесса. Решить данные проблемы воз-

Таблица 2

Результаты экспертных оценок факторов SWOT-анализа деятельности учреждения высшего образования по обеспечению качества образовательных услуг

Внутренний контекст	Внешний контекст														
	Возможности							Угрозы							
	В1	В2	В3	В4	В5	В6	В7	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	
Параметры SWOT-анализа	Присоединение страны к Болонскому процессу	Совершенство законодательной базы по качеству предоставления образовательных услуг	Применение передового опыта управления качеством образовательных услуг	Внешняя образовательная имитация	Начиные бюджетного финансирования Рост качества развития населения страны	Начиные бюджетного финансирования Рост качества развития населения страны	Международные стажировки, получение стипендий и грантов	Утрата имиджа заведёнными высшего образования	Отсутствие утверждённой на государственном уровне статистической отчетности учреждений высшего образования и методики оценки качества образовательных услуг	Усечение международной конкуренции	Снижение рождаемости в стране	Снижение уровня доходов населения	Коррупционные проявления в образовании	Отсутствие мотивационных механизмов на учебной деятельности преподавателей	
	40,2	44,6	26,8	10,1	18,6	16,7	13,4	22,3	44,6	20,8	11,9	9,8	5,6	4,2	289,6
П ₁	П ₂														
Высокий профессионализм НПП	Внедрение инновационных методик преподавания														
22,3	12,4	22,3	8,4	7,8	9,3	7,4	18,6	24,8	26,1	9,9	9,7	4,5	9,3	192,8	9

Методические основы оценки качества услуг организаций высшего образования России

Продолжение таблицы 2

Создание исследовательского университета	П ₃	37,8	28,1	25,2	6,3	17,5	10,5	12,6	21,2	28,6	28,6	10,9	8,9	10,2	11,3	257,7	4
Развитие инновационных форм обучения	П ₄	38,9	28,8	17,3	9,7	17,1	8,8	5,5	24,4	12,8	27,4	9,2	21,8	10,2	10,4	242,3	6
Введение системы менеджмента качества	П ₅	35,1	32,5	18,9	6,9	17,5	7,3	6,4	12,4	47,1	26,6	22,4	20,4	8,7	15,3	277,5	3
Наличие должного МТО	П ₆	23,4	8,9	20,1	7,1	8,2	8,9	5,8	13,7	10,8	20,1	20,7	18,7	3,3	14,7	184,4	10
Наличие дополнительных источников финансирования	П ₇	20,9	10,2	15,4	2,9	9,1	9,2	4,3	6,3	11,2	21,4	10,4	32,6	15,3	10,7	179,9	11
Наличие интернет-коммуникации с участниками ОП	П ₈	35,2	24,6	22,3	3,2	18,0	4,1	2,2	7,1	25,7	24,3	11,1	7,7	3,9	4,2	193,6	8
Привлечение соискателей образования к Формированию образовательной политики образовательного учреждения	П ₉	21,1	27,4	10,7	7,4	17,9	17,2	7,1	20,1	22,3	19,7	19,8	7,5	11,9	5,6	215,7	7
Высокий рейтинг поступающих	П ₁₀	34,7	26,8	15,4	5,2	8,2	18,9	12,7	27,1	23,8	21,4	21,1	22,7	12,4	7,0	257,4	5
Накапливание международных связей	П ₁₁	33,2	42,6	7,4	10,4	16,8	11,4	13,2	26,4	44,9	21,7	24,8	8,9	13,7	12,4	287,8	2

Внутренний контекст

Продолжение таблицы 2

		Слабые стороны																
		H ₁	-33,5	-12,8	-24,5	-2,9	-8,1	-4,9	-11,9	-10,6	-26,4	-27,7	-21,8	-21,1	-14,9	-13,2	-234,3	6
Отсутствие должной оплаты и стимулирование труда преподавателей	H ₁	-33,5	-12,8	-24,5	-2,9	-8,1	-4,9	-11,9	-10,6	-26,4	-27,7	-21,8	-21,1	-14,9	-13,2	-234,3		
Формальность оформления учебных и рабочих программ	H ₂	-23,0	-26,6	-15,4	-9,4	-16,4	-5,2	-9,2	-15,8	-39,6	-29,4	-10,6	-20,0	-9,9	-8,7	-239,2		4
Недостаточность научных объемов исследований и разработок	H ₃	-23,1	-10,8	-10,8	5,8	-24,0	-9,9	-12,8	-14,8	-33,7	-28,1	-21,2	-31,7	-7,4	-17,1	-239,6		3
Значительная нагрузка соискателями образования на профессорско-преподавательский состав образовательного учреждения	H ₄	-20,7	-9,3	-9,1	-8,6	-15,4	-8,7	-8,6	-11,7	-25,7	-19,0	-7,8	-19,7	-16,0	-10,1	-190,4		8
Несоблюдение стандартов качества	H ₅	-30,4	-38,4	-20,7	-10,0	-27,0	-7,2	-11,3	-16,2	-30,6	-29,1	-24,1	-30,7	15,4	-10,4	-270,7		2
Недостаточная техническая оснащенность образовательного процесса	H ₆	-10,4	-10,4	-28,4	-7,7	13,2	-4,2	-8,4	-10,0	-20,4	-18,7	-25,4	-22,4	-8,7	-8,4	-170,3		9
Недостаточность бюджетного финансирования	H ₇	-27,3	-12,7	-22,5	-6,7	-16,7	-5,9	-7,9	-13,4	-27,1	-16,4	-9,1	-34,1	-16,4	-13,1	-229,3		7
Слабый уровень информирования образовательного процесса	H ₈	-24,4	-24,8	-26,8	-8,9	-8,4	-10,0	-12,4	-12,7	-25,4	-20,7	-22,8	-20,7	-9,1	-8,7	-235,8		5

Внутренний контекст

Методические основы оценки качества услуг организаций высшего образования России

Окончание таблицы 2

Внутренний контекст	Формальность студенческого самоуправления	H_9	-15,5	-9,8	-11,8	-4,2	-15,5	-14,9	-3,9	-11,7	-13,2	-19,4	-20,7	-10,6	-10,0	-4,9	-166,1	10
	Низкий уровень подготовки поступающих	H_{10}	-24,6	-11,1	-12,4	-5,1	-8,9	-12,3	-13,0	-10,8	-8,8	-9,5	-19,4	9,2	-15,5	-7,6	-149,8	11
	Отсутствие сотрудничества с иностранными образовательными заведениями	H_{11}	-39,3	-33,2	-14,7	-11,7	-10,4	-13,6	-10,4	-17,1	-29,7	-20,6	-19,0	-30,8	-8,4	-12,4	-271,3	1

можно за счет использования потенциала сильных сторон деятельности образовательных учреждений: высокий профессионализм профессорско-преподавательского состава; налаживание международных связей; внедрение системы менеджмента качества; создание исследовательского университета; высокий рейтинг поступающих. Следует обязательно учитывать, что результаты данного оценивания достаточно непостоянны во времени, поскольку динамизм современного мира оказывает воздействие на образовательную систему, в связи с чем перечень оцениваемых факторов может изменяться в зависимости от потребностей и приоритетов образовательного менеджмента.

Выводы

В настоящее время повышение качества образовательных услуг становится насущной задачей образовательного менеджмента в силу объективных предпосылок, которые в настоящее время оказывают воздействие на качественные показатели развития образовательных систем.

В статье определены факторы, которые в той или иной степени воздействуют на состояние качества образовательных услуг, оказываемых вузами России.

Результаты проведенного экспертного опроса и SWOT-анализа показали возможности определения силы воздействия каждого из выделенных факторов на качество образовательного процесса, имея в виду количественные оценки влияния сильных и слабых сторон на использование возможностей и защиту от угроз. Данная методика позволила определить те аспекты, которые в настоящее время снижают качество образовательных услуг вузов России и наметить пути решения возникших проблем.

Литература

1. Буймов А.Г., Буймов Б.А. Трехфакторная модель качества и ее применение в образовании // Качество. Инновации. Образование. 2007. № 6. С. 37–41.
2. Дьяков И.И., Третьяк Н.А., Грищенко К.С. Оценка инновационной среды вузов // Современное образование. 2018. № 1. С. 22–34.
3. Литвинов В.А., Баумтрод В.Э. Оценка эффективности ведомственных вузов // Педагогика и психология образования. 2018.
4. Михальченкова Н.А. Формирование системы качества образовательной организации на основе интеграции моделей гарантии качества образования: дис. ... канд. экон. наук. Тамбов, 2007. 173 с.
5. Норова Ф.Ф. Оценка качества образования в вузах // Наука, образование и культура. 2020. № 3. С. 42–45.
6. Полозов М.В. Разработка моделей и методик проведения маркетинговых исследований на основе методов анализа иерархий и структурирования функции качества: дис. ... канд. экон. наук. Волгоград, 2006. 149 с.
7. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»: Постановление Правительства РФ от 26.12.2017 № 1642 (ред. от 04.06.2020). [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/docs/all/115042>
8. Скоробогатова Ю.А. Об определении понятия «образовательная услуга» // Baikal Research Journal. 2010. № 5. С. 254–258.
9. Сяров Р.В. Разработка методики формирования процессов системы менеджмента качества образовательной организации: дис. ... канд. экон. наук. М., 2015. 187 с.
10. Филиппова И.В. Формирование системы менеджмента качества образовательной деятельности в вузе: дис. ... канд. экон. наук. Саранск, 2007. 275 с.

11. Фишман Л.И. Качество и конкурентоспособность образовательных услуг: опыт определения и дифференциации понятий (часть 1) // Наука и школа. 2017. № 3. С. 10–25.
12. Tremblay K., Lalancette D., D. Roseveare (2012) AHELO. Assessment of Higher Education Learning Outcomes, vol. 1 OECD, 272 p.

References

1. Buymov A.G., Buymov B.A. (2007) *Trekhfaktornaya model' kachestva i ee primeneniye v obrazovanii* [Three-factor model of quality and its application in education]. *Kachestvo. Innovatsii. Obrazovanie*, No. 6, pp. 37–41 (in Russian).
2. Dyakov I.I., Tretyak N.A., Grishchenko K.S. (2018) *Otsenka innovatsionnoi sredy vuzov* [Evaluation of the innovative environment of universities]. *Sovremennoye obrazovanie*, No. 1, pp. 22–34 (in Russian).
3. Litvinov V.A., Baumtrog V.E. (2018) *Otsenka effektivnosti vedomstvennykh vuzov* [Evaluation of the effectiveness of departmental universities]. *Pedagogika i psikhologiya obrazovaniya*. 2018.
4. Mikhhalchenkova N.A. (2007) *Formirovaniye sistemy kachestva obrazovatel'noi organizatsii na osnove integratsii modelei garantii kachestva obrazovaniya: dis. ... kand. ekon. nauk* [Formation of the quality system of an educational organization based on the integration of education quality assurance models: dis. ... cand. Economy Sciences]. Tambov, 173 p. (in Russian).
5. Norova F.F. (2020) *Otsenka kachestva obrazovaniya v vuzakh* [Assessment of the quality of education in universities]. *Nauka, obrazovanie i kul'tura*, No. 3, pp. 42–45 (in Russian).
6. Polozov M.V. (2006) *Razrabotka modelei i metodik provedeniya marketingovykh issledovaniy na osnove metodov analiza ierarkhii i strukturirovaniya funktsii kachestva: dis. ... kand. ekon. nauk* [Development of models and methods for conducting marketing research based on methods for analyzing hierarchies and structuring the quality function: dis. ... cand. Economy Sciences]. Volgograd, 149 p. (in Russian).
7. *Ob utverzhdenii gosudarstvennoi programmy Rossiiskoi Federatsii «Razvitiye obrazovaniya»: Postanovleniye Pravitel'stva RF ot 26.12.2017 № 1642 (red. ot 04.06.2020)* [On the approval of the state program of the Russian Federation «Development of Education»: Decree of the Government of the Russian Federation of December 26, 2017 No. 1642 (as amended on June 4, 2020)]. Available at: <http://government.ru/docs/all/115042> (in Russian).
8. Skorobogatova Yu.A. (2010) *Ob opredelenii ponyatiya «obrazovatel'naya ushuga»* [On the definition of the concept of «educational service»]. *Baikal Research Journal*, No. 5, pp. 254–258 (in Russian).
9. Syurov R.V. (2015) *Razrabotka metodiki formirovaniya protsessov sistemy menedzhmenta kachestva obrazovatel'noi organizatsii: dis. ... kand. ekon. nauk* [Development of a methodology for the formation of the processes of the quality management system of an educational organization: dis. ... cand. Economy Sciences]. Moscow, 187 p. (in Russian).
10. Filippova I.V. (2007) *Formirovaniye sistemy menedzhmenta kachestva obrazovatel'noi deyatel'nosti v vuzе: dis. ... kand. ekon. nauk*. [Formation of the system of quality management of educational activities at the university: dis. ... cand. Economy Sciences]. Saransk, 275 p. (in Russian).
11. Fishman L.I. (2017) *Kachestvo i konkurentosposobnost' obrazovatel'nykh ushug: opyt opredeleniya i differentsiatsii ponyatii (chast' 1)* [Quality and competitiveness of educational services: the experience of defining and differentiating concepts (part 1)]. *Nauka i shkola*, No. 3, pp. 10–25 (in Russian).
12. Tremblay K., Lalancette D., D. Roseveare (2012) AHELO. Assessment of Higher Education Learning Outcomes, vol. 1 OECD, 272 p.