

## ИССЛЕДОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ПРИВЛЕЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Куркина Н.Р.<sup>1</sup>, Стародубцева Л.В.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ФГБОУ ВО «Мордовский государственный педагогический университет имени М.Е. Евсевьева», Саранск, e-mail: malis5@yandex.ru

---

Статья посвящена вопросам управления механизмом привлечения потребителей к оценке качества деятельности вуза, проанализированы способы оценки качества деятельности образовательной организации в современных условиях. Актуальность проблемы обусловлена тем фактом, что в современном мире повышаются требования к качеству подготовки специалистов. Авторы дают характеристику понятию «качество образовательной деятельности», основные категории потребителей образовательных услуг образовательной организации высшего образования. В работе обращено внимание на необходимость привлечения потребителей к оценке качества образовательной деятельности. Авторами исследованы механизмы комплексного статистического исследования качества подготовки по программам высшего образования с привлечением работодателей и обучающихся. Авторы отмечают, что эффективный механизм привлечения потребителей к оценке качества деятельности вуза позволяет корректировать качество предоставляемых образовательных услуг, влиять на отдельные процессы по всем аспектам образовательной деятельности. Также в работе предлагаются основные направления совершенствования управления механизмом привлечения потребителей образовательных услуг к оценке качества образовательной деятельности вуза, основные из которых: создание советов (комиссий) по качеству образования; разработка рейтинговой системы оценивания вузов по единым показателям и индикаторам разными категориями потребителей; вовлечение обучающихся в общественный контроль в сфере высшего образования в качестве аккредитованных общественных экспертов или инспекторов; трудоустройство студентов старших курсов по профилю подготовки в период обучения в вузе; введение системы наставничества опытных педагогов над студентами, трудоустроенными в образовательные организации и проходящими практику.

---

Ключевые слова: качество образовательной деятельности, привлечение потребителей к оценке качества образовательной деятельности вуза.

## STUDY OF THE MECHANISM OF ATTRACTING CONSUMERS TO THE QUALITY OF EDUCATIONAL ACTIVITIES

Kurkina N.R.<sup>1</sup>, Starodubtseva L.V.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>FGBOU VO "Mordovia State Pedagogical University named after M.E. Evseviev", Saransk, e-mail: malis5@yandex.ru

The article is devoted to the issues of managing the mechanism of attracting consumers to the assessment of the quality of the university's activities, the methods of assessing the quality of the activities of an educational organization in modern conditions are analyzed. The urgency of the problem is due to the fact that the modern world increases the requirements for the quality of training. The authors characterize the concept of "quality of educational activity", the main categories of consumers of educational services of an educational institution of higher education. The paper drew attention to the need to attract consumers to assess the quality of educational activities. The authors investigated the mechanisms of a comprehensive statistical study of the quality of training in higher education programs with the involvement of employers and students. The authors note that an effective mechanism for attracting consumers to assess the quality of the university's activities allows adjusting the quality of educational services provided, influencing individual processes in all aspects of educational activity. The work also proposes the main directions for improving the management of the mechanism for attracting consumers of educational services to assess the quality of educational activities of the university, the main of which are: the creation of councils (commissions) for the quality of education; development of a rating system for assessing universities according to common indicators and indicators by different categories of consumers; Involving students in public control in higher education as accredited public experts or inspectors; employment of senior students in the training profile during their studies at the university; introduction of a system of mentoring experienced teachers over students employed in educational organizations and undergoing practical training.

---

Keywords: the quality of educational activities, attracting consumers to assess the quality of educational activities of the university.

В современном мире повышаются требования к качеству подготовки специалистов. Формирование эффективного механизма управления системой оценки качества образования является ключевым направлением развития образования многих стран мира, в том числе и Российской Федерации.

С учетом современных реалий разрабатываются и совершенствуются образовательные и профессиональные стандарты, требования к условиям обучения (кадровым, учебно-методическим, материально-техническим) и процедурам оценки качества образования, которые, в соответствии с тенденциями образовательной политики, должны строиться на основе открытости, объективности, общественно-профессионального участия [1; 2]. В отношении образовательных организаций высшего и среднего профессионального образования запрос потребителей на качественное получение образования осознан, но не всегда четко выражен; оценка качества образования в процессе получения образования не инициируется ни обучающимися, ни работодателями. Большинство потребителей образовательных услуг не готовы к оцениванию качества и формулировке своих целевых ожиданий. Требуется организация образовательного процесса с учетом мнений потенциальных и реальных потребителей [3]. При этом важно учитывать, что оценивать образовательные услуги важно в процессе их предоставления, то есть непосредственно в образовательном процессе, поскольку оценка качества только «на выходе» (например, на этапе государственной итоговой аттестации) повышает процент «брака» и не позволяет исправить сложившуюся ситуацию.

Цель исследования – исследование механизмов привлечения потребителей к оценке качества деятельности образовательной организации.

### **Материалы и методы исследования**

Основу работы составил анализ теоретических и практических исследований в области педагогики, экономики и социологии по вопросу оценки качества образовательной деятельности. В ходе исследования задействованы методы изучения и обобщения опыта привлечения потребителей к оценке качества образовательной деятельности, схематизации результатов исследования. В итоге проведенного анализа научных источников дана характеристика понятию «качество», определены основные категории потребителей образовательных услуг, предложены направления совершенствования механизма привлечения потребителей образовательных услуг к оценке качества образовательной деятельности вуза [4].

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Системные изменения, происходящие в общественной жизни и образовательной сфере (обновление образовательных стандартов, актуализация воспитательной практики в

образовательных организациях, распространение дистанционного обучения, усиление практико-ориентированной составляющей профессионального образования и пр.), обуславливают поиск новых подходов к управлению качеством образования, которое уже на протяжении ряда лет является одним из главных трендов государственной образовательной политики.

Повышенное внимание к обеспечению качественного образования непосредственно в период обучения обусловлено и тем, что в отличие от других сфер деятельности коррекция образования после окончания обучения требует больших затрат, а порой и не предоставляет возможностей ликвидировать пробелы в образовании, продолжить образование на следующем уровне или эффективно трудиться в профессиональной сфере и в целом организовать свою жизнедеятельность. От того, насколько качественное образование получит обучающийся, зависит не только его личное благосостояние, но и благосостояние общества и государства.

Для того чтобы определить тенденции обеспечения качества образования, организовать эффективный образовательный процесс, ориентированный на запросы потребителя, необходимо проанализировать понятие «качество образования», выделить совокупность показателей, критериев и индикаторов, характеризующих качество образования, определить достоверные методы измерения качества в образовательной сфере.

Анализ литературы показал, что качество образования как синоним высокой успеваемости, достойного результата обучения и воспитания, отражающего готовность к дальнейшему обучению или трудовой деятельности, во все времена признавалось главной целью образовательной деятельности и показателем эффективности работы образовательных систем (хотя данный термин до 90-х годов прошлого века не употреблялся). Основным показателем признавалась оценка успеваемости школьников и студентов; условиями обеспечения качества образования – материально-техническая база, наглядные и учебно-методические пособия. Для того чтобы повысить качество образования, разрабатывались нормативные требования, принимались государственные программы, издавалась соответствующая литература, регламентировались процедуры аттестации обучающихся.

Наиболее часто в педагогических исследованиях речь шла об образовательных результатах (успеваемости) и объективности их оценки, стандартизации образовательных программ, разработке федеральных государственных образовательных требований и стандартов, критериев, показателей качества образования, оценочных средств и процедур; о требованиях к педагогическим работникам, осуществляющим образовательный процесс, и к условиям реализации образовательных программ. Большое внимание уделялось проблеме соответствия направлений подготовки, специальностей и профессиональных квалификаций, полученных выпускниками образовательных организаций, кадровым потребностям

экономики страны, а также ориентации на международные стандарты, что определило вхождение России в число участников Болонского процесса (2003 г.). Отмечалось, что качество образования определяет конкурентоспособность отдельных образовательных организаций и национальных систем образования в целом.

В научной литературе выделены различные трактовки исследуемого понятия. Например, В.М. Полонский определяет такие его характеристики, как ассортимент образовательных услуг, предоставляемых системой образования потребителям. Автор акцентирует внимание на освоении выпускниками образовательного учреждения компетенций в соответствии с запланированными целями [5, с. 254].

В итоге анализа можно сделать вывод, что качество образования – это:

– результаты обучения и воспитания и их сравнение с нормативными требованиями или результатами, полученными ранее или в других условиях;

– характеристика образовательного процесса с точки зрения его соответствия нормативным требованиям, в том числе ФГОС;

– характеристика образовательного процесса в аспекте ориентации на удовлетворение потребности и запросы таких категорий потребителей – обучающиеся, родители, общество и государство, а для профессионального образования – работодателей и экономического сообщества, где выпускник будет применять полученные знания и компетенции;

– степень соответствия общественным представлениям о том, какими должны быть образование, образовательный процесс, результаты образования;

– мера удовлетворения потребностей конкретной личности в получении того образования, которое соответствует интересам личности, запросам общества и экономики [6].

Актуальной в данном аспекте выступает проблема оценки качества образования и определение его объективных показателей и критериев. При этом объектами контроля и оценки могут выступать различные составляющие качества образования (условия осуществления образовательного процесса, кадровый состав, материально-техническая база и пр.), но повышенный интерес наблюдается к образовательным результатам и достижениям студентов, полученным путем независимой внутривузовской оценки. Качество высшего образования зависит от особенностей образовательных программ, квалификации профессорско-преподавательского состава, подготовленности к обучению абитуриентов и студентов, наличия и соответствия современным требованиям учебно-материальной базы и других ресурсов, а также от организации учебной, практической и исследовательской работы.

Можно предложить следующую классификацию потребителей образовательных услуг, а также сторон, заинтересованных в этом процессе (рисунок).



*Категории потребителей деятельности вуза*

Основными потребителями продукции профессионального образования являются работодатели независимо от того, представлена ли продукция выпускником, которого они трудоустраивают, курсами повышения квалификации или профессиональной переподготовки для персонала. Поэтому именно работодатели могут объективно оценить готовность выпускников к профессиональной деятельности, качество образовательных программ, условия их реализации.

Потребители и заказчики образовательных услуг организаций профессионального образования сегодня хотят видеть подтверждение качества готовности будущего специалиста к трудовой деятельности, и порой одного диплома и приложения с оценками к нему явно недостаточно для прогнозирования успешного освоения на рабочем месте; здесь работодателям необходимы дополнительные подтверждения готовности к трудовой деятельности и личных достижений (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, различных мероприятиях профессиональной направленности). Другое доказательство объективности оценивания студентов – личное участие работодателей в аттестации, профессиональной практической подготовке или в разработке образовательных программ и оценочных средств

[7].

Особенностью современного контроля образовательных результатов и достижений является активная позиция и включенность обучающихся в процесс выбора образовательной траектории, заинтересованность в регулярном и объективном оценивании образовательных результатов [8, с. 45].

Сегодня в практике работы образовательных организаций, реализующих программы высшего образования, установлены объективные показатели качества образования, достаточно отработаны различные процедуры и способы его оценки, определены потребители образовательных услуг, чье мнение наиболее значимо характеризует уровень качества образования.

С целью изучения общей удовлетворенности качеством образования в МГПУ имени М.Е. Евсевьева среди обучающихся 1-5 курсов очной формы обучения проводилось анкетирование. В процессе анкетирования выявлялось отношение к учебе, вузу, учебному процессу и выбранной профессии, мотивации обучения; студенты дали оценку содержания и организации образовательных программ, профессорско-преподавательского состава, перспектив трудоустройства, состоянию инфраструктуры вуза. Также рассматривались проблемные зоны в процессе получения образования студентами.

Всего в опросе приняло участие 1620 респондентов, что составило 46,7% от общего числа обучающихся очной формы. Из этого количества респондентов: 30,1% - первый курс, 21,5% – второй, 20,1% – третий, 19,1% – четвертый и 9,2% – пятый курс.

Результаты анкетирования позволяют сделать вывод, что общая удовлетворенность обучающихся различными сторонами образовательного процесса находится на достаточно высоком уровне. Это доказывает действенность политики вуза, направленной на максимальное соответствие запросам потребителей, личности и общества.

Положительным фактом является то, что результаты опроса говорят о высокой степени мотивированности и осознанности при выборе заведения для получения профессии. Большинство опрошенных студентов удовлетворены своей студенческой жизнью и считают, что МГПУ предлагает качественное образование, образовательный процесс позволяет самореализоваться, раскрыть свои индивидуальные способности.

Достаточно высоко студентами оцениваются:

- 1) качество обучения, которое понимается как востребованная профессия, и знания, которые предоставляет вуз;
- 2) содержание образовательных программ и организация образовательного процесса, в том числе организация практики;
- 3) качество преподавания;

4) инфраструктура и оснащенность образовательного процесса учебным оборудованием.

Однако наблюдаются и проблемы, влияющие на уровень удовлетворенности потребителей образовательных услуг МГПУ: наиболее распространенными недостатками в организации учебного процесса в МГПУ студенты считают, во-первых, применение балльно-рейтинговой системы, так как она усиливает их ответственность за выполнение практических занятий; во-вторых, нерациональное составление графика расписаний и объем недельной нагрузки, во второй половине дня студенты с преподавателями готовятся к различным конкурсам, олимпиадам и т.д.

Таким образом, данные исследования в области оценки качества обучающимися позволяют корректировать качество предоставляемых образовательным заведением услуг, влиять на отдельные процессы по всем аспектам образовательной деятельности вуза. Предоставляя на рынок востребованный продукт, можно удерживать соответствующие позиции и продвигать услуги.

Также удержанию конкурентных позиций будет содействовать регулярная организация мониторинга востребованности выпускников на рынке труда. В МГПУ им. М.Е. Евсевьева с целью изучения уровня удовлетворенности подготовкой выпускников проведен опрос потенциальных работодателей.

В целом результаты опроса свидетельствуют о положительной динамике по большинству факторов оценки уровня удовлетворенности руководства образовательных организаций различными аспектами, оказывающими воздействие на эффективность профессиональной деятельности выпускника, его карьерный рост, что говорит об эффективности политики вуза, направленной на удовлетворение требований потребителей, повышение корпоративной культуры, и подтверждает заинтересованность в получении всесторонней и достоверной информации.

Тесное сотрудничество с организациями, осуществляющими деятельность по направлениям и профилям подготовки студентов, обеспечивает участие работодателей в оценке качества образования в МГПУ имени М.Е. Евсевьева как основных потребителей образовательных услуг. В вузе существует определенная практика участия потребителей в оценивании качества образовательных услуг; способами участия работодателей в данной процедуре выступают разработка и экспертиза ОПОП, проведение промежуточной и государственной итоговой аттестации, реализация практической подготовки студентов. Также имеется опыт привлечения обучающихся к оценке качества образовательной деятельности посредством анкетирования и участия в качестве наблюдателей при проведении различных контрольных процедур.

Результаты анкетирования показали, что вуз имеет возможность задействовать потребителей в оценивании качества образовательной деятельности, что подтверждают следующие данные:

- рост удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (до 83%);
- рост объема партнерства с потребителями и другими заинтересованными сторонами (до 50%);
- рост количества групп потребителей, привлекаемых к оценке качества деятельности вуза (до 5–7);
- усиление ориентации образовательной деятельности вуза на запросы потребителей и заинтересованных сторон;
- значительное обновление образовательных программ и расширение спектра дополнительных образовательных услуг;
- совершенствование научно-методического, материально-технического, нормативно-правового обеспечения;
- совершенствование коммуникаций с потребителями по поводу оценивания деятельности образовательного учреждения.

Результаты исследования механизма привлечения потребителей к оценке качества деятельности вуза позволяют корректировать качество предоставляемых образовательных услуг, влиять на отдельные процессы по всем аспектам образовательной деятельности. Эффект от привлечения потребителей к оценке качества образовательной деятельности вуза также будет заключаться в обеспечении интеграции результатов научно-исследовательской и практической работы, дающей возможность получения новых продуктов интеллектуальной деятельности и расширения спектра образовательных услуг разным категориям населения.

### **Заключение**

В настоящее время в практике работы образовательных организаций, реализующих программы высшего образования, установлены объективные показатели качества образования, достаточно отработаны различные процедуры и способы его оценки, определены потребители образовательных услуг, чье мнение наиболее значимо характеризует уровень качества образования.

Помимо образовательных результатов обучающихся, соответствия образовательных программ требованиям ФГОС, условий образовательного процесса (кадровых, учебно-методических, материально-технических), удовлетворенности потребителей образовательными услугами и полученным образованием, объективными показателями качества образования в вузе выступают доступность образования, образовательные ресурсы, в том числе электронные, статистика трудоустройства выпускников, их карьера, продолжение



образования и пр.

Перечисленные критерии позволяют вузам определять проблемы в реализации образовательных программ, своевременно вносить коррективы в образовательный процесс, совершенствовать условия образовательной деятельности, разрабатывать внутреннюю политику образовательной организации в области качества, а на федеральном и региональном уровне – принимать решения относительно наиболее востребованных в системе экономики квалификаций и специальностей, при распределении государственного задания вузам, финансирования, а также определять стратегию и перспективы развития общего, высшего и профессионального образования.

Механизмами измерения качества образования выступают не только процедуры, направленные на выявление образовательных результатов (текущая, промежуточная и итоговая аттестация), но также регулярное отслеживание реализации образовательного процесса и анализ условий получения образования.

Как основные направления совершенствования механизма привлечения потребителей образовательных услуг к оценке качества образовательной деятельности вузов можно предложить: создание советов (комиссий) по качеству образования; организацию рейтинговой системы студентов работодателями, заинтересованными лицами по единым критериям и параметрам оценки; привлечение к общественному контролю в сфере высшего образования как инспекторов или экспертов самих обучающихся; трудоустройство старшекурсников в соответствии с направлением подготовки во время учебы в вузе; внедрение практики наставничества опытных педагогов над студентами, трудоустроенными в образовательные организации и проходящими практику.

Совершенствование управления механизмом привлечения потребителей к оценке качества деятельности вуза создает условия развития образовательных организаций, позволяет разрабатывать и эффективно реализовывать инновационные образовательные программы и открывать новые направления в соответствии с современными требованиями.

*Исследование выполнено в рамках реализации гранта на проведение научно-исследовательских работ по приоритетным направлениям научной деятельности вузов-партнеров по сетевому взаимодействию (ЮУрГГПУ и МГПУ им. М.Е. Евсевьева) по теме «Исследование механизма привлечения потребителей к оценке качества образовательной деятельности».*

## Список литературы

1. Ключевые направления развития российского образования для достижения Целей и задач устойчивого развития в системе образования» до 2035 г. [Электронный ресурс]. URL: [http://edu2035.firo-nir.ru/index.php/stati-opublikovannye-uchastnikami-soobshchestva/86-klyuchevye-napravleniya-2035#\\_Точ32484580](http://edu2035.firo-nir.ru/index.php/stati-opublikovannye-uchastnikami-soobshchestva/86-klyuchevye-napravleniya-2035#_Точ32484580)(дата обращения: 10.01.2022).
2. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»: Приказ № 1642 утвержден Постановлением Правительства РФ 26 декабря 2017 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/government.ru/docs/30832/> (дата обращения: 02.01.2022).
3. О методических рекомендациях по организации и проведению в образовательных организациях высшего образования внутренней независимой оценки качества образования по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры: Письмо № 05-436 утверждено Министерством образования и науки от 15 февраля 2018 года. [Электронный ресурс].URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_298168/2b00782747a363d7a38b7e7414aa8c4e5f449f60/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_298168/2b00782747a363d7a38b7e7414aa8c4e5f449f60/)(дата обращения: 06.01.2022).
4. Куркина Н.Р., Стародубцева Л.В. Применение цифровых технологий как средство устойчивого развития образовательной организации // Современные проблемы науки и образования. 2021. № 3. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.science-education.ru/article/view?id=30890> (дата обращения: 02.01.2022).
5. Полонский В.М. Словарь по образованию и педагогике. М.: Высшая школа, 2019. 511 с.
6. Корнеева Н.Ю., Брановец Н.Е. Содержание понятий «качество образования», «управление качеством образования» на современном этапе развития образования // Инновационные тенденции модернизации педагогического образования в условиях глобализации: сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, Челябинск, 26 февраля 2021 года. Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2021. С. 202–204.
7. Zaitseva N.A., Efremova M.Y., Larionova A.A., Kurkina N.R., Breusova E.A. Management and evaluation of educational programmes in higher education based on the requirements of employers. *Modern Journal of Language Teaching Methods*. 2017. Vol. 7 Is. 2. P. 167-176.
8. Романченко М.К. Мониторинг уровня достижений обучающихся как показатель качества профессионального образования // Стандарты и мониторинг в образовании. 2017. № 3. С. 44–48.