

## МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

*Сергеева И.Г., доктор экономических наук, профессор,  
Абдураимова Н.О.,  
Схаб Н.А.,  
Санкт-Петербургский государственный университет  
информационных технологий, механики и оптики*

**Аннотация:** образование играет важную роль в обеспечении экономического развития государства, являясь одной из главных услуг, предоставляемых правительством. Однако увеличение количества предоставляемых образовательных услуг не улучшает ожидаемые результаты, если не соблюдаются определенные нормативы качества. Вот почему так важно следить за повышением качества во всех сферах оказания образовательных услуг. Основной целью данной статьи является выявление наиболее значимых методов, используемых при оценке качества образовательных услуг. Методология исследования основана на фундаментальных исследованиях, включающая в себя основные выводы из литературы, отечественных и зарубежных методов наблюдения. Также были определены внутренние и внешние оценки качества образовательных услуг и проанализированы их составляющие. В исследовании авторы фокусируются на областях международной аккредитации образовательных программ, международных рейтингах, независимой оценки качества образования (НОКО) и аудите качества образовательных услуг. Желаемым выводом данного анализа является выявление наиболее эффективных методов оценки качества образовательных услуг с целью разработки мероприятий по повышению удовлетворенности заинтересованных сторон.

**Ключевые слова:** качество образовательных услуг, статистические методы контроля качества, образовательная система, образовательное учреждение, управление качеством

## Введение

В настоящее время наблюдается стремительное увеличение конкуренции среди учебных заведений. В этой связи важнейшей задачей любого образовательного учреждения является постоянный контроль качества предоставляемых образовательных услуг, а также постоянное их улучшение.

Проблема повышения качества образовательных услуг в настоящее время стала актуальна для любого учебного заведения, которое нацелено на повышение своей конкурентоспособности.

Определение качества образовательных услуг представляет собой комплексный процесс и основывается на оценке удовлетворенности потребностей заинтересованных сторон. Требования к уровню качества образовательных услуг, в современных условиях, предъявляют не только государственные учреждения, но также и обучающиеся, стремящиеся получить максимально полезные знания и умения в учебном заведении. Эффективная система менеджмента качества любой учебной организации, которая стремится поддерживать свою репутацию на высоком уровне, должна включать постоянный анализ требований и ожиданий заинтересованных сторон в области качества образовательных услуг.

В целях определения эффективности своей деятельности и удовлетворенности заинтересованных

сторон, учебным заведениям необходимо проводить оценку качества оказываемых ими образовательных услуг. Данный процесс должен носить систематический характер и включать применение различных подходов и методов оценки.

Основная часть

Существует множество концепций и подходов к оценке качества образовательных услуг.

Подход к оценке предлагают А.А. Дорошенко, С.В. Вавилова, Т.Н. Ильинова, Е.И. Рябинина, Н.И. Пономарева [1], которые считают необходимым классифицировать оценку качества образовательных услуг на два вида:

- внутренняя оценка качества образовательных услуг непосредственно самой образовательной организацией;
- внешняя оценка независимым экспертом (аудитором).

Особенность внутренней оценки качества заключается в том, что каждая образовательная организация имеет свою оценку качества оказываемых услуг. Внутреннюю оценку можно рассматривать как совокупность организационных и диагностических оценочных процедур, которые нацелены на получение достоверной информации о качестве образования.

Для проведения внутренней оценки качества образовательных услуг могут быть использованы методы, которые нашли отражение на рис. 1.



Рис. 1. Методы проведения внутренней оценки качества образовательных услуг [2]

Оценка качества образовательных услуг может осуществляться с применением различных методов статистики. К примеру, могут быть использованы: контрольный листок, расслоение данных, диаграмма Исикавы и другие методы статистического контроля качества образования.

Для выявления и систематизации основных факторов, которые оказывают влияние на качество образовательных услуг, целесообразнее использовать диаграмму Исикавы, позволяющую визуаль-но представить проблемы, которые существуют в обеспечении качества услуг образовательной организации.

Например, на качество образовательных услуг оказывают влияние две группы факторов:

- успеваемость студентов;
- объем финансирования образовательной организации.

При взаимодействии с внешней средой у высшего образовательного заведения могут возникнуть следующие проблемы:

- недостаточный уровень подготовки абитуриентов по дисциплинам, в следствие, невысокая их успеваемость;
- недостаточный объем финансирования работы образовательной организации;
- малый объем поступлений от внебюджетной деятельности.

Используя внутреннюю систему оценки качества образовательных услуг, образовательная организация имеет возможность оценить:

- деятельность структурных подразделений и сотрудников аппарата управления;
- качество основных образовательных программ;
- состояние материально-технической базы;
- уровень подготовленности обучающихся.

Оценка образовательной организации академическим сообществом или другими заинтересованными организациями представляет собой внешнюю оценку качества образовательных услуг, которая проводится с использованием методов, отраженных на рис. 2.

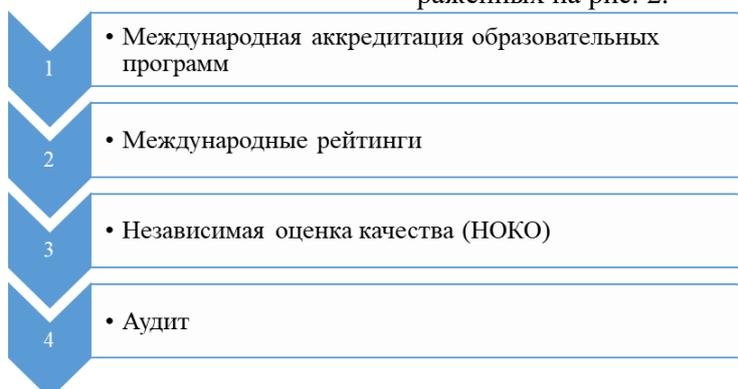


Рис. 2. Методы проведения внешней оценки качества образовательных услуг [3]

Международная аккредитация образовательных программ является процессом, допускающим утверждение соответствия образовательной программы интернациональным аспектам качества в области образования. Соответствующая оценка

может быть проведена муниципальными органами или же автономными агентствами, которые рассматривают соотношение качества и уровня подготовки выпускников притязаниям международных стандартов. Аккредитация дает возможность

обнаружить ту направленность, которая необходима для увеличения качества образовательных услуг. Этот способ ориентирован на передачу гарантий высочайшего качества образования [4].

Международные рейтинги основываются автономными организациями, которые реализуют

сравнение последствия деятельности разных образовательных учреждений. В связи с этим, рейтинги должным образом отличаются друг от друга, но, можно отметить некоторые особенности, которые объединяют их в один общий критерий рейтингов (рис. 3).

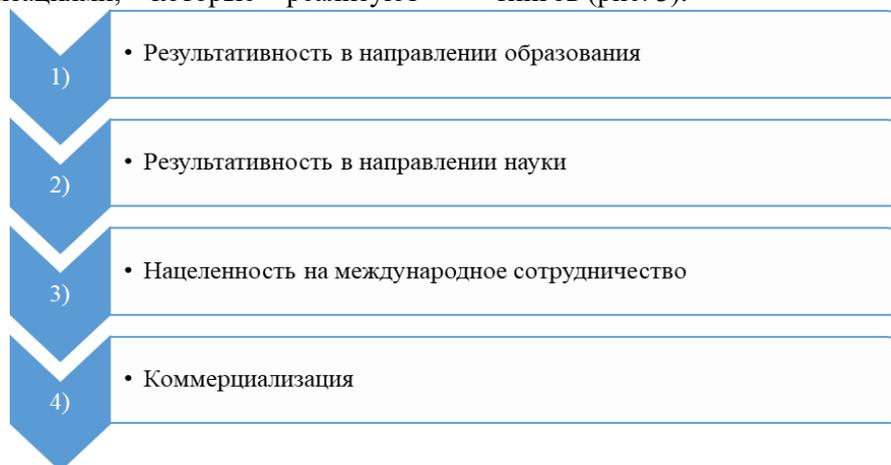


Рис. 3. Основные критерии качества образовательных услуг, которые присутствуют во всех международных рейтингах [5]

Независимая оценка качества образования (НОКО) представляет собой процесс оценки образовательной деятельности надзорными органами, нацеленный на выявление соответствия требованиям заинтересованных сторон. Данный метод оценки образовательных услуг закреплен в Федеральном законе №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации».

В качестве объектов независимой оценки могут выступать:

- Образовательные учреждения
- Образовательные программы
- Компетенции выпускников [6].

Итоги независимой оценки качества публикуются в открытом доступе на сайте надзорного ор-

гана и служат дополнительной информацией для формирования рейтинговых списков образовательных организаций и их программ.

Проведение НОКО позволяет повысить конкурентоспособность учебного заведения, выявить недостатки в работе педагогического состава, определить возможные улучшения в деятельности организации, в частности качества оказываемых услуг.

Еще одним методом оценки выступает аудит, который представляет собой независимую оценку качества образовательных услуг. Его проведение включает в себя четыре этапа (рис. 4):

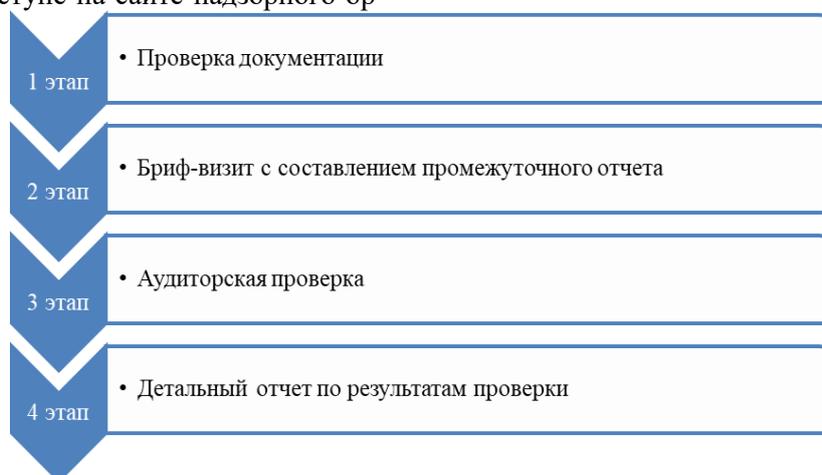


Рис. 4. Этапы проведения аудита при оценке качества образовательных услуг

Основными задачами при проведении аудита образовательной системы предприятия является:

- Предоставление заинтересованным сторонам актуальные и проверенные данные о системе менеджмента качества предприятия, качестве протекающих на нём процессах, в целях подтверждения выполнения всех требований, предъявляемых к учебному заведению.

- Обеспечение повышения качества образовательных услуг.

- Выявление рисков и возможностей в деятельности образовательного учреждения [7].

Большое внимание при аудите образовательного учреждения должно уделяться идентификации и оценке рисков. Своевременный и систематический мониторинг помогает предприятию выявлять факторы, оказывающие негативное влияние на результативность процессов системы менеджмента качества, а также определять методы управления рисками для минимизации их последствий и своевременного использования появляющихся возможностей для улучшения качества образовательных услуг [8].

## Заключение

Изменение образовательных потребностей повышает внимание к качеству образовательных услуг. С каждым годом всё больше требований предъявляется к образовательным учреждениям заинтересованными сторонами. Выявление степени удовлетворенности таких потребителей и является ключевым моментом при оценке качества образовательных услуг.

Процесс определения качества образовательных услуг, для максимальной эффективности и результативности, должен проводиться на систематической основе и включать постоянную оценку показателей качества.

Существует множество различных методов оценки качества образовательных услуг различающихся по видам, характеру и целям применения. Каждое учебное заведение формирует свою методику оценки в зависимости от целей, имеющихся материальных, временных и трудовых ресурсов, масштабов деятельности. По нашему мнению, рассмотренные выше методы оценки позволят наиболее эффективно определить качество образовательных услуг и на основе полученных результатов разрабатывать мероприятия по повышению удовлетворенности заинтересованных сторон.

## Литература

1. Дорошенко А.А., Вавилова С.В., Ильинова Т.Н., Рябинина Е.И., Пономарева Н.И. Критерии и мониторинг качества образовательных услуг // Система менеджмента качества: опыт и перспективы. 2019. № 8. С. 283 – 289.
2. Калабухова Н.М. Проблемы качества образовательных услуг // Научные исследования: проблемы и перспективы: сборник научных трудов по материалам IV Международной научно-практической конференции. 2019. С. 10 – 15.
3. Калинин С.А., Губарьков С.В. Качество образовательных услуг: основные уровни и мировые тренды на повышение // Образование в России и актуальные вопросы современной науки: сборник статей III Всероссийской научно-практической конференции. 2020. С. 182 – 185.
4. Басюк А.С., Антипенко Р.В. Оценка качества образовательных услуг вуза // Научный вестник ЮИИМ. 2019. № 4. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-obrazovatelnyh-uslug-vuza> (дата обращения: 15.09.2020)
5. Миляева Л.Г. Методический инструментарий комплексной оценки качества образовательных услуг // Образовательные технологии (г. Москва). 2018. № 4. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskiy-instrumentariy-kompleksnoy-otsenki-kachestva-obrazovatelnyh-uslug> (дата обращения: 16.09.2020)
6. Азарьева В.В., Звездова А.Б. Независимая оценка качества образования: проблемы и перспективы // Качество образования в Евразии. 2018. № 6. С. 5 – 17 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/nezavisimaya-otsenka-kachestva-obrazovaniya-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 01.10.2020)
7. Яшина Н.В. Аудит качества как инструмент постоянного улучшения // Инновационная наука. 2018. № 12. С. 108 – 110. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/audit-kachestva-kak-instrument-postoyannogo-uluchsheniya> (дата обращения: 01.10.2020)
8. Яновская О.А. Роль и значение экспертов в повышении качества образовательных услуг // Интеграционный и модернизационный потенциал Евразии: состояние, проекты и форматы реализации: сборник трудов VIII Казанского Евразийского научно-практического форума. 2019. С. 353 – 355.

## References

1. Doroshenko A.A., Vavilova S.V., Il'ina T.N., Ryabinina E.I., Ponomareva N.I. *Kriterii i monitoring kachestva obrazovatel'nyh uslug. Sistema menedzhmenta kachestva: opyt i perspektivy*. 2019. № 8. S. 283 – 289.
2. Kalabuhova N.M. *Problemy kachestva obrazovatel'nyh uslug. Nauchnye issledovaniya: problemy i perspektivy: sbornik nauchnyh trudov po materialam IV Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii*. 2019. S. 10 – 15.
3. Kalinskij S.A., Gubar'kov S.V. *Kachestvo obrazovatel'nyh uslug: osnovnye urovni i mirovye trendy na povyshenie. Obrazovanie v Rossii i aktual'nye voprosy sovremennoj nauki: sbornik statej III Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii*. 2020. S. 182 – 185.
4. Basyuk A.S., Antipenko R.V. *Ocenka kachestva obrazovatel'nyh uslug vuza. Nauchnyj vestnik YUIM*. 2019. № 4. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-obrazovatelnyh-uslug-vuza> (data obrashcheniya: 15.09.2020)
5. Milyaeva L.G. *Metodicheskij instrumentarij kompleksnoj ocenki kachestva obrazovatel'nyh uslug. Obrazovatel'nye tekhnologii (g. Moskva)*. 2018. № 4. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskij-instrumentarij-kompleksnoy-otsenki-kachestva-obrazovatelnyh-uslug> (data obrashcheniya: 16.09.2020)
6. Azar'eva V.V., Zvezdova A.B. *Nezavisimaya ocenka kachestva obrazovaniya: problemy i perspektivy. Kachestvo obrazovaniya v Evrazii*. 2018. № 6. S. 5 – 17 [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/nezavisimaya-otsenka-kachestva-obrazovaniya-problemy-i-perspektivy> (data obrashcheniya: 01.10.2020)
7. YAshina N.V. *Audit kachestva kak instrument postoyannogo uluchsheniya. Innovacionnaya nauka*. 2018. № 12. S. 108 – 110. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/audit-kachestva-kak-instrument-postoyannogo-uluchsheniya> (data obrashcheniya: 01.10.2020)
8. YAnovskaya O.A. *Rol' i znachenie ekspertov v povyshenii kachestva obrazovatel'nyh uslug. Integracionnyj i modernizacionnyj potencial Evrazii: sostoyanie, proekty i formaty realizacii: sbornik trudov VIII Kazanskogo Evrazijskogo nauchno-prakticheskogo foruma*. 2019. S. 353 – 355.

## METHODOLOGY FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

**Sergeeva I.G., Doctor of Economic Sciences (Advanced Doctor), Professor,  
Abduraimova N.O.,  
Skhab N.A.,  
ITMO National Research University**

**Abstract:** education plays an important role in ensuring the economic development of the state, being one of the main services provided by the government. However, an increase in the number of educational services provided does not improve the expected results if certain quality standards are not met. This is why it is so important to monitor quality improvement in all areas of educational services. The main purpose of this article is to identify the most significant methods used in assessing the quality of educational services. The research methodology is based on fundamental research, which includes the main findings from the literature, domestic and foreign observation methods. Also, internal and external assessments of the quality of educational services were determined and their components were analyzed. In the study, the authors focus on the areas of international accreditation of educational programs, international rankings, independent quality assessment of education (IQA) and audit of the quality of educational services. The desired conclusion of this analysis is to identify the most effective methods for assessing the quality of educational services in order to develop measures to improve the satisfaction of stakeholders.

**Keywords:** quality of educational services, statistical methods of quality control, educational system, educational institution, quality management