

УДК 330

Д. В. Варламова

Университет ИТМО, Санкт-Петербург, e-mail: varlamova@limtu.ru

В. Б. Филатова

Университет ИТМО, Санкт-Петербург, e-mail: fif13@mail.ru

Н. О. Абдураимова

Университет ИТМО, Санкт-Петербург, e-mail: Naziko_97@list.ru

АНАЛИЗ МЕТОДИК ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: образовательные услуги, менеджмент качества, оценка качества, методы, модели оценки качества.

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 была определена трехуровневая система оценки качества образования и проанализированы ее составляющие. В исследовании авторы фокусируются на модели оценки разрывов в качестве услуг, на вопросах модели SERVQUAL и на концепции «нейтральных зон», которая была предложена Ч. Бернардом. Желаемым выводом данного анализа является выявление наиболее эффективных методов оценки качества образовательных услуг с целью разработки мероприятий по повышению удовлетворенности заинтересованных сторон.

D. V. Varlamova

ITMO University, Saint Petersburg, e-mail: varlamova@limtu.ru

V. B. Filatova

ITMO University, Saint Petersburg, e-mail: fif13@mail.ru

N. O. Abduraimova

ITMO University, Saint Petersburg, e-mail: Naziko_97@list.ru

ANALYSIS OF METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

Keywords: educational services, quality management, quality assessment, methods, quality assessment models.

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, a three-level system for assessing the quality of education was defined and its components were analyzed. In the study, the authors focus on the service quality gap assessment model, on the SERVQUAL model issues and on the concept of “neutral zones”, which was proposed by C. Bernard. 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 increase the satisfaction of stakeholders.

Введение

На сегодняшний день 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, при вза-

имодействии с системами управления и внутреннего контроля.

Как в России, так и во всем мире качество является одной из основных ценностей современного высшего образования. В особенности, оценка качества обучения зарождает приоритетную задачу для университетов, поскольку качество образовательных услуг, которые они предлагают, в значительной степени предопределяет их способность нормально функционировать и развиваться. А проводимые мониторинговые исследования являются частичными и, следовательно, не очень надежны. По этой причине, вопрос формирования системы объективного контроля качества образовательных услуг вузов как важнейшего компонента единой системы обеспечения качественного образования в России становится все более актуальной [1].

Приоритетной задачей университетов является определение основных групп заинтересованных сторон и пользователей, а также определение тех показателей удовлетворенности качеством услуг, которые можно оценить. Предоставление университету обратной связи от заинтересованных сторон и пользователей образовательных услуг является необходимым условием для принятия корректирующих мер для улучшения качества образования. Основными моделями, упоминаемыми в литературе по теме удовлетворенности потребителей, являются соответствие или несоответствие ожиданиям. Одной из них считается форма доказательства, в соответствии с которой удовлетворение представляет собой фактор диссонанса между предположениями потребителей и действительным качеством результата обслуживания. Именно эта модель наиболее часто используется при оценке удовлетворенности пользователей качеством высшего образования [2].

Определение качества образовательных услуг представляет собой комплексный процесс и, прежде всего, основывается на анализе методик оценки качества образовательных услуг. 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 [3].

Целью данной статьи является изучение методик оценки качества образовательных услуг, обеспечивающих эффективность деятельности учебных заведений и повышение удовлетворенности потребителей путем модернизации предоставляемых услуг. В статье мы фокусируемся на различных моделях, таких как SERVQUAL, модель оценки разрывов и метода нейтральных зон.

Материалы и методы исследования

Методология исследования основана на фундаментальных исследованиях, включающих в себя основные выводы из литературы, отечественных и зарубежных методов наблюдения. Также был определен критерийный подход, на основе соответствующих показателей.

Результаты исследования и их обсуждение

В настоящее время существует множество методик, в соответствии с которыми происходит оценка качества образовательных услуг. Так, например, в 1985 г. А. Парасураман, В. Зейтамль и Л. Берри разработали модель оценки разрывов в качестве услуг. Особенность данной модели заключается в том, что она содержит в себе требования к качеству образовательной услуг. При этом модель позволяет оценить следующие разрывы, которые являются основой того, что потребитель оказывается неудовлетворенным качеством услуг [4] (рис. 1).

Еще одной методикой, позволяющей оценить качество образовательных услуг, является модель SERVQUAL, которая также была предложена учеными А. Парасураманом, В. Зейтамлем и Л. Берри. В составе модели лежит анкета, включающая 22 пар вопросов, которые можно объединить в 5 групп (рис. 2).

Большое распространение на практике получила методика расчета индекса удовлетворенности потребителей, которая была разработана сотрудниками Стокгольмской школы экономики. Особенность данной методики заключается в использовании метода интервью для выявления факторов и оценки причин удовлетворенности и лояльности потребителей. В данном случае, по аналогии с предыдущей методикой, проводится опрос потребителей [5].

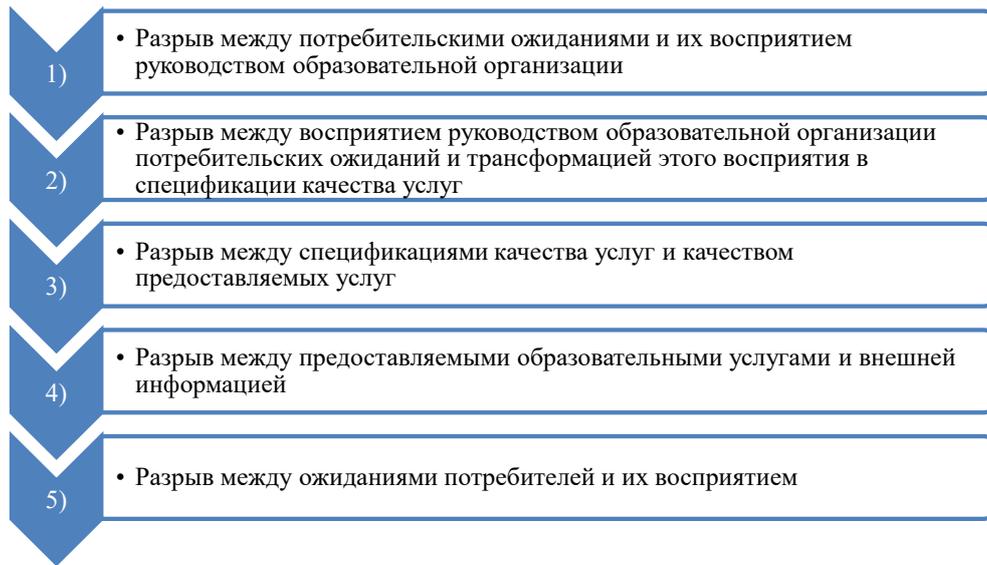


Рис. 1. Причины неудовлетворенности качеством образовательных услуг, которые позволяет выявить модель оценки разрывов в качестве услуг



Рис. 2. Группы вопросов для оценки качества образовательных услуг в методике SERVQUAL

Еще одной методикой, позволяющей оценить качество образовательных услуг, является концепция «нейтральных зон», которая была предложена Ч. Бернардом. Суть данной концепции заключается в том, что нейтральная зона тем уже, чем более значимым для потребителя является элемент обслуживания. Если предоставление образовательных услуг оказывается в зоне приемлемого или ожидаемого уровня, крайне мала вероятность того, что потребитель окажется удовлетворен качеством услуги. Если же уровень обслуживания и его качество окажутся в восприятии потребителя за пределами нейтральной зоны, он испыты-

тывает чувство удовлетворенности или неудовлетворенности услугой.

Рассмотренные выше методики выступают в качестве универсальных, направленных на оценку качества любого вида услуг, которые могут быть интерпретированы применительно к образовательным услугам. Кроме того, различные исследователи предлагают методики, которые непосредственным образом учитывают специфику оценки качества образовательных услуг. Одним из примеров является трехуровневая система оценки качества образования (рис. 3).



Рис. 3. Уровни оценки качества образовательных услуг [6]

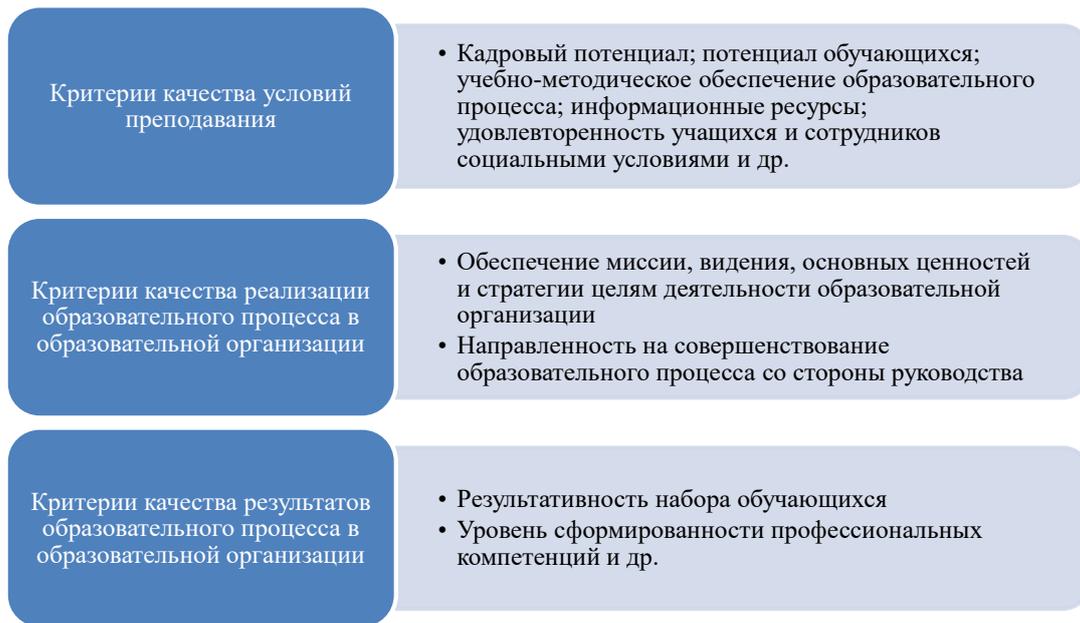


Рис. 4. Группы критериальных показателей методики оценки качества образовательных услуг, предложенной Е.А. Долининой

На уровне государства для оценки качества образовательных услуг Министерство образования и науки проводит мониторинг эффективности работы высших учебных заведений, который включает в себя оценку следующих ключевых параметров: образовательная, научно-исследовательская, международная, финансово-экономическая деятельность; инфраструктура, задействованная в оказании образовательных услуг; характеристика профессорско-преподавательского состава.

На уровне образовательной организации оценка качества услуг осуществляется путем сопоставления полученных результатов и принятого в данной организации стандарта оказания образовательных услуг.

На уровне потребителя качество образовательных услуг оценивается по выставленным преподавателями оценкам. Итоговая оценка определяется государственной экзаменационной комиссией при защите выпускных квалификационных работ и сдаче государственных экзаменов.

Для оценки качества образовательных услуг может быть использован и критериальный подход. Например, Е.А. Долинина [7] считает, что для оценки необходимо использовать три группы критериальных показателей, отраженных на рисунке 4.

Другой подход к оценке предлагают А.А. Дорошенко, С.В. Вавилова, Т.Н. Ильинова, Е.И. Рябинина, Н.И. Пономарева [8], 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.

Заключение

Таким образом, гарантия качества или управления качеством образования подразумевает поэтапный мониторинг образовательного процесса. Однако методы оценки качества не были систематизированы полноценно; нет конкретных измерительных инструментов. Ввиду этого, необходима новейшая концепция и подструктура на-

блюдений, годная воздействовать и корректировать качество образовательных услуг. Общетеоретическую модель оценивания качества обучения следует заменить практико-направленной моделью, соответствующей

условиям прогрессивного рынка труда и гарантирующий залог востребованности выпускников образовательных учреждений и конкурентоспособности последующих специалистов.

Библиографический список

1. Джуряев Р.Х., Зуфарова О.И. Индикаторы качества образования // Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития. 2014. № 1. С. 224-227.
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. Сергеева И.Г., Абдураимова Н.О. Комплексные показатели оценки качества образовательных услуг // Modern Economy Success. 2020. № 4. С. 269-273.
4. Храмцова М.В. Специфика современных образовательных услуг // Научный журнал. 2020. № 6 (51). С. 40-42.
5. Петрищев И.О. Методологические подходы к модернизации современного российского образования и повышения качества образовательных услуг // Проблемы современного педагогического образования. 2020. № 67-2. С. 131-133.
6. Азарнова Т.В., Титова И.А. Трехсторонняя оценка качества образовательных услуг // Динамика отраслевых рынков и перспективы их развития в экономике современной России: сборник статей Всероссийской научно-практической конференции. 2018. С. 9-12.
7. Долинина Е.А. Некоторые аспекты оценки качества высшего образования в современных условиях // Ученые записки. Нижегородский институт управления – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации». 2017. С. 315-323.
8. 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.