

б. Плаксина Л. Т. Производственная практика в практико-ориентированном обучении бакалавров сварочного производства / Л. Т. Плаксина, Ю. С. Кириллова // Actualscience. 2016. Вып. 2. № 12. С. 57–58.

УДК 378.14.015.62

**Е. В. Радченко**

**E. V. Radchenko**

*ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург*  
*Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg*  
*lenysay68@mail.ru*

## **ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ**

### **FEATURES OF AN ESTIMATION OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AT THE UNIVERSITY**

***Аннотация.** Успешная организация подготовки студентов в вузе определяется качеством образовательных услуг. Одной из важных задач в системе высшего образования является разработка научно-методического сопровождения процесса управления качеством образования на основе анализа его развития, мониторинга и прогнозирования.*

***Abstract.** Successful training of University students is determined by the quality of educational services. One of the important tasks in higher education is to develop scientific-methodical support of the process of education quality management on the basis of analysis of its development, monitoring and forecasting.*

***Ключевые слова:** рынок услуг; образовательные услуги; конкурентоспособность; качество профессионального образования.*

***Key words:** market services; educational services; competitiveness; quality of professional education.*

В современных условиях конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг определяется качеством их предоставления. Повышение качества образовательных услуг вуза является проблемой актуальной, социально и экономически значимой. Одной из важных задач в системе высшего образования является разработка научно-методического сопровождения процесса управления качеством образования на основе анализа его развития, мониторинга и прогнозирования

Рынок услуг профессионального образования – это форма связи между производителями и потребителями этих услуг с помощью посредников или без их участия, в процессе которой окончательно признается или отрицается общественная необходимость конкретного вида образовательной услуги.

Наличие рынка услуг профессионального образования ускоряет социальное становление личности, процесс раскрытия своей индивидуальности. Успешному функционированию рынка способствует его сбалансированность.

Анализ вузами потребностей рынка образования является необходимым условием не только формирования конкурентоспособности самого учебного заведения на рынке образовательных услуг, но и его выпускников на рынке труда.

Важной особенностью российского рынка образовательных услуг высшего образования (ВО) является возрастающая конкуренция учебных заведений в процессе привлечения абитуриентов.

В современных условиях конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг определяется качеством их предоставления. Под качеством подготовки принято понимать соответствие уровня подготовки студента требованиям профессиональной среды, в которой ему предстоит работать. Повышение качества образовательных услуг вуза является проблемой актуальной, социально и экономически значимой. Важной задачей в системе высшего образования является разработка научно-методического сопровождения процесса управления качеством образования на основе анализа его развития, мониторинга и прогнозирования.

Опросы студентов показали:

1. Выбор высшего учебного заведения осуществляется в соответствии с общественным представлением, сформированным на основании оценки наиболее значимых факторов.

2. Причины выбора вуза: 1) качество образования; 2) профилизация; 3) положительные отзывы; 4) стоимость обучения; 5) расположение.

3. Независимо от выбранного направления подготовки главным условием выбора вуза является качество образовательных услуг.

4. Степень удовлетворенности качеством образования студентов зависит от ряда объективных и субъективных факторов.

5. Востребованность выпускников вуза на рынке труда с точки зрения самих студентов и с точки зрения работодателей не совпадает.

В результате возникает проблема определения параметров услуги, которые наиболее существенно влияют на удовлетворенность потребителя.

На уровне учебного заведения можно говорить о внутреннем и внешнем качестве профессионального образования. Внутреннее качество – это трёхуровневая структура, включающая: проектируемый уровень – качество федерального государственного образовательного стандарта; реализуемый уровень – качество реализуемого содержания и процесса, условий образова-

ния, а также управления образовательным процессом; достигнутый уровень – качество результата.

Внешнее качество определяется качеством и количеством связей учреждения с работодателями. Эта система связей влияет на имидж учебного заведения. В соответствии с изложенной структурой качества можно говорить о группе внутренних критериев оценки качества и группе внешних критериев оценки качества.

Установлено, что на восприятие потребителем качества могут влиять пять возможных проблем:

1. Разрыв между ожиданиями студентов и восприятием руководством образовательного учреждения этих ожиданий.

2. Разрыв между восприятием руководства образовательного учреждения ожиданий студентов и преобразование этих ожиданий в качество образовательных услуг.

3. Разрыв между критериями качества образовательных услуг и самим качеством предоставляемых образовательных услуг.

4. Разрыв между предоставляемым качеством образовательных услуг и внешней информацией о качестве образовательных услуг образовательного учреждения, передаваемых абитуриентам через средства массовой информации.

5. Разрыв между ожиданиями студентов относительно качества образования в образовательном учреждении и восприятием качества образования в этом образовательном учреждении.

Основными потребителями образовательных услуг и объектами их получения выступают абитуриенты, студенты, аспиранты, выпускники вуза от которых зависит оценка качества образовательной услуги. Качество субъекта предоставления образовательных услуг состоит из качества содержания образовательных программ и непосредственно учебных дисциплин, уровня квалификации профессорско-преподавательского состава, методик и технологий обучения, материально технической базы организации учебного процесса (учебные аудитории и лаборатории, мастерские, оборудование, макеты, тренажеры и т. п.). Качество процесса предоставления образовательных услуг включает процесс организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг и результат процесса предоставления образовательных услуг, т. е. соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям государственного образовательного стандарта направлений подготовки и специальностей и профессионального стандарта соответственно.

Процесс управления качеством образовательных услуг сводится к адаптации внутренних возможностей по обеспечению качества предоставляемых услуг к требованиям профессиональной среды и потребителей.

Таким образом, с целью объективной оценки качества образовательных услуг целесообразным является разработка универсальной формы оценки соответствия содержания и качества образовательных услуг потребностям потребителей.

Качество конечного результата образовательной услуги должно рассматриваться шире, чем профессиональная подготовка выпускников (степень пригодности выпускников к эффективной работе): это обязательно физическое и духовно психическое здоровье, общая культура, интеллект, ценностные ориентации и т. д.

Решение стоящей перед высшими образовательными учреждениями задачи повышения качества образования возможно при осознании того, что качество результата образовательной деятельности, каким является интеллектуальный продукт, достигается качеством образовательного процесса (образовательной услуги).

В результате анализа данных вуз получает представление о том, почему потребители выбирают образовательные услуги анализируемого заведения, на какие характеристики потребители обращают больше внимания, какие факторы конкурентоспособности сегодня являются критическими, какой последовательности следует осуществлять мероприятия по совершенствованию деятельности в целях повышения привлекательности и конкурентоспособности образовательных услуг.

#### *Список литературы*

1. *Лукашенко М. А.* Образование в условиях рынка: концепция учебного заведения: монография / М. А. Лукашенко. Москва: Высшая школа; КноРус, 2002. 284 с.

2. *Бордовский Г. А.* Управление качеством образовательного процесса: монография / А. И. Бордовский, А. А. Нестеров, Ю. Трапицын; Рос. гос. пед. ун-т им. А.И. Герцена. Санкт-Петербург: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. 358 с.

3. *Котлер Ф.* Маркетинг. Менеджмент / Ф. Котлер ; пер. с англ. Т. Виноградова; под общ. ред. Л. А. Волковой, Ю. Н. Каптуревского. 10-е изд. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 750 с.

4. *Новаторов Э.В.* КАЧОБРУС: маркетинговый инструмент для измерения качества образовательных услуг / Э. В. Новаторов // Маркетинг. 2001. № 6. С. 54–67.

5. *Миляева Л. Г.* Маркетинговый инструмент для оценки соответствия содержания и качества образовательных услуг потребностям обучающихся /Л. Г. Миляева, Н. В. Волкова // Маркетинг в России и за рубежом. 2004. № 1(39). С. 90–101.

6. *Миляева Л. Г.* Маркетинговые исследования на рынке образовательных услуг провинциальных городов (на примере учреждений высшего профессионального образования) /Л. Г. Миляева // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. №1 (49). С. 48–58.