

## **МОНИТОРИНГ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗА КАК ИНСТРУМЕНТ РЕАЛИЗАЦИИ МАРКЕТИНГОВОЙ СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА**

В настоящее время в условиях коммерциализации высшего образования большое значение при формировании маркетинговой стратегии вуза, а также при проведении образовательным учреждением вступительной кампании имеет показатель оценки качества образовательной услуги.

Комплексная оценка качества образовательной услуги базируется на совокупности результатов реализации основных процессов учреждения высшего образования. В связи с этим особую актуальность приобретает задача формирования системы показателей качества образовательной услуги, содержащей результирующие характеристики для каждого процессного уровня, поскольку под качеством образовательной услуги понимается комплексная, динамически изменяемая величина, складывающаяся из характеристик каждого процессного уровня.

Основным преимуществом разработки системы показателей качества образовательных услуг можно считать то, что она позволяет сохранить баланс между краткосрочными и долгосрочными целями, рационализировать анализ состояния основных процессов образовательного учреждения, а также внешних и внутренних факторов деятельности вуза.

Поэтому показатели качества образовательной услуги вуза должны удовлетворять следующим требованиям: быть измеряемыми, иметь количественное выражение, быть информативными.

Обобщенный показатель качества образовательной услуги вуза дает возможность увидеть «движение» качества образовательных процессов на микро- и макроуровне, а также оценить их динамику.

Следовательно, показатели качества образовательной услуги – это детальные характеристики образовательных процессов, входящие в данный процессный уровень, позволяющие всесторонне оценить качество функционирующих образовательных процессов, а также сделать прогноз относительно изменения качества функционирования.

Структурные особенности процесса предоставления образовательной услуги можно охарактеризовать и через понятие ее сложности. Ведь чем сложнее процесс предоставления услуги, чем больше

он растянут во времени, и чем больше персонала вовлечено в его осуществление, тем труднее достичь высокого уровня оценки.

Воспринимаемое учащимися качество образовательной услуги всегда имеет важнейшее значение, поэтому администрации вуза необходимо стремиться к определению количественных показателей, помогающих оценивать процесс предоставления образовательной услуги.

В процессе получения образовательной услуги учащиеся сталкиваются с тем, что ее качество не соответствует заявленному. Причины могут быть следующими:

- невозможность исполнения (техническая составляющая образовательной услуги);
- слабость исполнения;
- несоблюдение принятых образовательных стандартов.

С этой точки зрения показатели качества образовательной услуги определяются средствами, с помощью которых услуга предоставляется профессорско-преподавательским составом. Таким образом, для того чтобы качество образовательной услуги соответствовало сложившимся рыночным тенденциям и предоставлялось в управляемых условиях, услуга должна быть обеспечена ресурсами, без которых она не может состояться.

С учетом вышесказанного для оценки качества образовательной услуги предлагается использовать 30 показателей, объединенных в три группы:

- качество основных образовательных процессов;
- оценка качества профессорско-преподавательского состава;
- оценка качества ресурсного обеспечения оказания образовательной услуги.

Группу показателей качества основных бизнес-процессов целесообразно разбить на две подгруппы. Первая – оценка качества обучения – отражает непосредственно качество учебного процесса и включает в себя следующие показатели:

- качество учебного плана;
- коэффициент обеспеченности студентов базой практики;
- коэффициент обеспеченности доступом к мировым образовательным ресурсам;
- академическая мобильность студентов;
- коэффициент трудоустройства выпускников.

Вторая подгруппа показателей характеризует качество организации научной деятельности в высшем учебном заведении. Наряду с образовательной, научно-исследовательская работа в вузе – осно-

воплощающая часть процесса качественной подготовки будущего специалиста. Здесь отметим следующие показатели:

- степень участия студентов в НИР;
- степень участия профессорско-преподавательского состава в НИР;
- показатель финансирования НИРС;
- результативность НИРС.

Вторая группа критериев качества образовательной услуги основана на оценке качества профессорско-преподавательского состава. Качество образовательной услуги напрямую зависит от эффективности и результативности труда ученых. Вместе с тем его сложно оценить количественно, и возникает проблема трансформации качественных характеристик в реально измеримые показатели [1]:

- опубликованность ППС;
- степень индивидуализации обучения;
- соответствие базового образования ППС профилю подготовки;
- соответствие научной специальности ППС преподаваемым дисциплинам;
- наличие у ППС производственного опыта;
- показатель возрастного состава ППС;
- наличие педагогического образования;
- качественный состав ППС;
- перспективность ППС;
- академическая мобильность ППС.

Третья группа показателей качества образовательной услуги заключается в оценке качества ресурсного обеспечения оказания образовательной услуги. Здесь также предлагается деление на две подгруппы:

- оценка качества учебно-информационного обеспечения;
- оценка качества учебно-лабораторной базы.

Первая подгруппа содержит показатели обеспеченности учащихся учебно-методической литературой. Прежде всего это обеспеченность библиотечного фонда литературой. Целесообразно также детализировать этот показатель на следующие:

- обеспеченность библиотечного фонда собственными учебными изданиями;
- обеспеченность библиотечного фонда учебными изданиями по специальности;
- обеспеченность библиотечного фонда собственными учебными изданиями по специальности;
- обеспеченность дисциплин учебными изданиями.

При определении качества учебно-лабораторной базы – второй подгруппы – рассматриваются показатели материально-технической

обеспеченности оказания образовательной услуги:

- обеспеченность аудиторным фондом;
- обеспеченность спортивной инфраструктурой.

Несмотря на многообразие представленных групп показателей качества образовательных услуг, они отвечают следующим требованиям:

- отражают основные особенности образовательной услуги;
- обеспечивают возможность детального рассмотрения характеристик образовательной услуги;
- позволяют оценить качество образовательной услуги по показателям в соответствии со спецификой учреждения высшего образования;
- дают возможность перехода от оценки частных показателей к групповым по группам и к получению общей комплексной оценки качества образовательной услуги;
- обладают несложными способами обработки показателей качества;
- обеспечивают возможность получения количественной оценки качества образовательной услуги.

Система показателей рассматривает цели высшего учебного заведения с точки зрения общей, стратегической оценки ее деятельности, предоставляя при этом методику формирования конкретных механизмов управления качеством образовательных услуг.

Таким образом, система показателей качества является основой менеджмента качества, ориентированного на стратегически обозначенный результат. Следовательно, система показателей качества представляет собой последовательную стратегию, начинающуюся с постановки долгосрочных целей, в соответствии с которыми возникает целая последовательность мероприятий, которые необходимо провести в рамках всех составляющих системы для достижения желаемого результата.

#### Список использованных источников

1. *Беденко, Н. Н.* Методика оценки качества профессорско-преподавательского состава в сфере высшего образования / Н. Н. Беденко // *Качество. Инновации. Образование.* – 2010. – № 2. – С. 2–9.