

На правах рукописи



СОРОКИНА ЮЛИЯ ВИТАЛЬЕВНА

**ОЦЕНКА И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ СТРАТЕГИРОВАНИЯ
(НА МАТЕРИАЛАХ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством:
экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексными – сфера услуг

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Симферополь – 2018

Диссертация выполнена в Институте сферы обслуживания и предпринимательства (филиале) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Донской государственный технический университет» в г. Шахты Ростовской области.

**Научный
руководитель:** кандидат экономических наук, профессор
Горностаева Жанна Викторовна

**Официальные
оппоненты:** **Шаховская Лариса Семеновна**
доктор экономических наук, профессор;
ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный
технический университет», профессор кафедры
мировой экономики и экономической теории

Пашкус Наталия Анатольевна
доктор экономических наук, профессор;
ФБГОУ ВО «Российский государственный
педагогический университет им. А.И. Герцена»,
профессор кафедры отраслевой экономики и
финансов

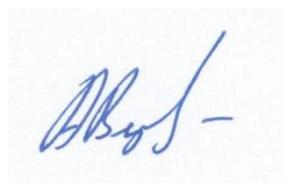
**Ведущая
организация:** ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный
университет»

Защита состоится «21» сентября 2018 г. в 10-00 часов на заседании диссертационного совета Д 900.006.11 при ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» по адресу: 295007, г. Симферополь, Ялтинское шоссе, 20, зал защит диссертаций.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского» по адресу: 295007, г. Симферополь, просп. Академика Вернадского, 4, а также на сайте организации <http://www.cfuv.ru>.

Автореферат разослан «___» _____ 2018 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
к.э.н., доцент



А. В. Вершицкий

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Подготовка кадров в системе высшего образования является определяющим направлением реализации государственной политики в области научно-технологического развития Российской Федерации. Развитие интеллектуального потенциала страны непосредственно связано с долгосрочным планированием приоритетных научно-образовательных и научно-технических проектов, позволяющих формировать конкурентоспособные коллективы из высококвалифицированных специалистов разных профессий. В этой связи особую значимость приобретают вопросы стратегического планирования повышения качества услуг высшего образования в стране.

Обеспечение качества услуг высшего образования актуализирует важность развития методологии стратегирования развития системы высшего образования в направлении повышения конкурентоспособности образовательных учреждений высшего образования России в мире. Как свидетельствуют результаты международного рейтинга Round University Ranking за 2018 год, Россия заняла второе место в мире по количеству университетов-участников, 10 из которых вошли в 500 лучших. Отметим, что прерогативой деятельности российских университетов, вошедших в топ-500, является развитая система стратегического управления вузом.

В процессе обеспечения качества услуг высшего образования российские вузы сталкиваются с рядом вызовов социально-экономического и научно-технологического характера:

- демографические процессы усугубления старения нации, появление новых социальных и медицинских проблем со здоровьем у молодого населения;
- трансформация системы производственных отношений в свете экономических вызовов развития цифровой экономики;
- диспропорциональность развития конъюнктуры рынка труда;
- пространственная неравномерность социально-экономического развития регионов России;
- усиление международной конкуренции на рынке образовательных услуг;
- беспрецедентное увеличение объема научно-технологической информации, что обуславливает разработку новых методов оценки качества услуг высшего образования;
- рост требований к квалификации выпускников вузов, талантливых молодых специалистов.

Указанные вызовы отражают совокупность проблем, угроз и возможностей обеспечения качества услуг высшего образования в России. В современных условиях объективную необходимость представляют процессы стратегирования повышения качества услуг высшего образования в направлении обеспечения роста человеческого капитала государства.

Степень разработанности проблемы. Существенный вклад в решение проблем повышения качества услуг российской высшей школы внесли А. Арутюнова, С. Берлин, А. Ероян, Н. Кетова, Н. Кощеева, О. Крухмалёва, А. Новиков, А. Панкрухин, Н. Пашкус, Н. Терещенко, Н. Трунова, Л. Шаховская, В. Юрга и др. Исследованием вопросов оценки качества, эффективности, результативности образовательной деятельности занимались такие ученые, как: Дж. Адельман, Е. Балацкий, Е. Бренделева, П. Дэвид, А.К. Ляско, В. Полтерович, О. Сухарева и др.

Концептуальные аспекты взаимосвязи образования и экономического роста государства исследованы в трудах Р. Барро, Л. Вальраса, Д. Вейла, Э. Денисона, Д. Джоргенсена, Дж. Кендрика, Р. Лукаса, А. Маршалла, Д. Ромера, С. Струмилина, Б. Фраумени и др.

Совокупность концептуальных подходов к оценке эффективности инвестиций в образование представлена в работах Г. Беккера, С. Беляковой, А. Божечковой, Р. Капелюшникова, Т. Клячко, Т. Лемье, Дж. Минцера, Н. Мэнкью, Г. Псахарополуса, С. Рощиной, В. Рудаковой, Дж. Хекмана, Т. Шульца и др.

Критический анализ взглядов российских и зарубежных ученых на исследование проблемы обеспечения качества услуг высшего образования позволил выявить системные закономерности относительно важности применения оптимальной системы оценки деятельности вузов, которая бы учитывала как внутривосточные тенденции развития высшей школы, так и мировые фокусы развития. В этой связи необходимость проведения системного исследования факторов, методов и инструментов оценки и повышения качества услуг высшего образования представляется весьма актуальным и своевременным.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационного исследования является разработка концептуальных и научно-методических подходов к оценке качества услуг высшего образования на основе стратегирования повышения качества услуг высшего образования.

Поставленная цель обусловила необходимость достижения следующих задач исследования:

– определить сущностные характеристики категории качества услуг высшего образования в контексте научно-технологического развития России;

– разработать концептуальный подход к повышению качества услуг высшего образования на основе стратегирования развития системы управления образовательных организаций высшего образования;

– разработать типологизацию факторов повышения качества услуг высшего образования в зависимости от уровней управления в системе экономических отношений;

– исследовать конъюнктуру рынка услуг высшего образования на материалах Ростовской области;

– провести анализ и оценку качества услуг высшего образования на примере образовательных организаций высшего образования Ростовской области;

– разработать систему стратегирования повышения качества услуг высшего образования с применением форсайт-методов планирования процессов, характеризующих качество услуг высшего образования.

Объект исследования – процессы, характеризующие качество услуг высшего образования.

Предмет исследования – совокупность методов оценки и повышения качества услуг высшего образования на основе стратегирования.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности. Область исследования соответствует требованиям Паспорта специальности ВАК РФ 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг: 1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка; 1.6.116. Механизм повышения эффективности и качества услуг.

Научная новизна исследования:

– предложен сущностно-категориальный подход к определению качества услуг высшего образования, предусматривающий уточнение содержания категории «качество услуг высшего образования» как соответствие совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза стратегическим целям развития системы высшего образования государства и стратегии развития вуза;

– разработана типологизация факторов повышения качества услуг высшего образования в зависимости от уровня управления в системе экономических отношений, что позволяет выстраивать стратегические ориентиры обеспечения повышения качества образовательных услуг вуза в условиях нарастания научно-технологических вызовов и угроз;

– разработан научно-методический инструментарий оценки качества услуг высшего образования, в основу которого положено применение инструмен-

та управления качеством – диаграммы Исикавы, наряду с методом экспертных оценок, что позволило определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования с учетом уровня удовлетворенности заинтересованных сторон;

– разработана система стратегирования повышения качества услуг высшего образования с применением форсайт-методов планирования процессов, характеризующих качество услуг высшего образования. Предложенная система, являясь проектно-ориентированной, позволяет осуществлять разработку стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования с учетом оценки социально-экономических эффектов, получаемых в результате применения форсайт-методов планирования проектного управления вузом.

Рабочая гипотеза диссертационного исследования заключается в том, что повышение качества услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегирования развития вуза, основывающейся на принципах форсайт-планирования и проектно-ориентированного управления.

Теоретическая значимость исследования состоит в развитии теоретико-концептуальных положений теории систем, теории стратегического управления, теории конкуренции в части формирования системы стратегирования повышения качества услуг высшего образования. Функционирование системы стратегирования развития вуза основывается на принципах форсайт-планирования и проектно-ориентированного управления.

Практическая значимость результатов исследования определяется возможностями применения разработанной системы стратегирования повышения качества услуг высшего образования образовательными организациями высшего образования для оценки и повышения качества услуг высшего образования с целью достижения поставленных стратегических целей и задач развития высшего образования в Российской Федерации.

Методология и методы исследования. Методологической основой исследования послужили концептуальные положения теории систем, теории стратегического управления, а также совокупность следующих методов: метода маркетингового анализа – для анализа конъюнктуры рынка образовательных услуг Ростовской области; метода сравнения – для сопоставления результатов оценки рейтингов вузов в конкурентной среде; методов экспертных оценок, априорного ранжирования – для анализа результатов анкетирования мнений обучающихся, профессорско-преподавательского состава и других заинтересованных сторон относительно оценки качества услуг высшего образования на ма-

териалах Ростовской области; метода «Диаграмма Исикавы» – для оценки факторов, влияющих на качество услуг высшего образования и определения причинно-следственных связей, а также характера их воздействия на уровень качества услуг высшего образования.

Информационную базу исследования составили официальные данные Федеральной службы государственной статистики, законодательные акты и нормативно-правовые документы, информационно-аналитические материалы системы мониторинга эффективности вузов Российской Федерации, результаты опросов экспертов относительно оценки качества услуг высшего образования.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту:

1. Повышение качества услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегирования развития вуза. Предложен сущностно-категориальный подход к определению качества услуг высшего образования, как соответствия совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза стратегическим целям развития системы высшего образования государства и стратегии развития вуза.

2. Научно-методические подходы к оценке качества услуг высшего образования должны учитывать различные типы факторов, влияющих на качество услуг высшего образования. Разработана типологизация факторов повышения качества услуг высшего образования в зависимости от уровня управления в системе экономических отношений, что позволяет выстраивать стратегические ориентиры обеспечения повышения качества образовательных услуг вуза.

3. Инструментарий оценки качества услуг высшего образования должен основываться на комплексном применении статистических (объективных) и экспертных (субъективных) методов оценки. Существующие методики по оценке качества услуг высшего образования учитывают в большей мере объективные данные, пренебрегая субъективными. Разработанный в диссертации научно-методический подход к оценке качества услуг высшего образования, предусматривающий, в том числе, применение диаграммы Исикавы наряду с методом экспертных оценок, позволяет определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования с учетом уровня удовлетворенности заинтересованных сторон.

4. Система стратегирования повышения качества услуг высшего образования должна основываться на принципах форсайт-планирования и проектно-ориентированного управления. Предложенная система стратегирования, являясь проектно-ориентированной, позволяет осуществлять разработку стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования с уче-

том оценки социально-экономических эффектов, получаемых в результате применения методов проектного управления и форсайт-методов.

Степень достоверности и апробация результатов. Результаты диссертационного исследования внедрены в процесс выполнения НИР «Формирование системы мотивационных инструментов в целях повышения эффективности труда персонала» (договор №58.17.Д от 29.09.2017 г. с ООО «Сафетель»; сроки выполнения: 02.10.2017 – 01.11.2017); НИР Г-4.14.СЭ «Современный сервис на региональном рынке» (номер регистрации АААА-А17-117040710039-5; сроки выполнения: 01.04.2014-01.04.2019); НИР «Разработка рекомендаций по обеспечению организации квалифицированными кадрами, соответствующими требованиям рынка труда и НТР» (договор от 12.04.2018 г. №39.18.Д с ИП «Стоянов Д.В.»; сроки выполнения: 19.04.2018 – 03.05.2018).

Результаты исследований были представлены в докладах на международных и всероссийских научно-практических конференциях в Ставрополе (2014 г.), Казани (2014 г.), Ростове-на-Дону (2015 г.), Нальчике (2016 г.). Наряду с этим, результаты диссертационного исследования применяются в учебном процессе Института сферы обслуживания и предпринимательства (филиала) ФГБОУ ВО «Донской государственной технической университет» в г. Шахты Ростовской области при изучении учебных курсов «Менеджмент качества», «Планирование и прогнозирование в условиях рынка», «Рынок труда, его функционирование и развитие», а также в процессе переподготовки и повышения квалификации государственных и муниципальных служащих. Также результаты диссертационного исследования были апробированы и нашли применение в процессе оценки качества услуг высшего образования Южного федерального университета, Донского государственного аграрного университета в поселке Персиановском Октябрьского района, Таганрогского института управления и экономики.

Публикации результатов работы. Основные положения диссертации отражены в 15 научных публикациях автора общим объёмом 28,695 п.л. (авт. – 5,7 п.л.), из них 5 публикаций (3,07 п.л., в т. ч. 2,21 а.л.) – в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ, и 10 публикаций (25,625 п.л., в т. ч. авт. – 3,49 п.л.) в других изданиях.

Структура и объём работы. Диссертационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы и приложений. Работа содержит 169 страниц основного машинописного текста, 49 рисунков, 12 таблиц, 66 страниц приложений, список литературы из 217 наименований.

2 ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во *введении* раскрыта актуальность темы исследования, показан уровень изученности проблемы исследования, сформулированы цель, задачи, объект и предмет исследования, определена рабочая гипотеза исследования, обоснована научная новизна, теоретическая и практическая значимость полученных результатов исследования.

1. На основе систематизации и анализа научных концепций к трактованию содержания категории «качество услуг высшего образования» предложен сущностно-категориальный подход к определению данной категории, отражающий особенности и современные условия нарастания научно-технологических вызовов и угроз.

В современных условиях социально-экономического развития России в направлении обеспечения технологического лидерства страны на мировой арене, обеспечение качества подготовки выпускников вузов становится стратегическим приоритетом развития государства. Сфера высшего образования напрямую должна быть задействована в достижении основных целей научно-технологического развития Российской Федерации путем создания возможности для выявления талантливой молодежи и содействия в развитии интеллектуального потенциала страны. Современные подходы к трактованию категории качества позволяют утверждать, что качество как важнейшая социально-экономическая категория, представляет собой совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предусмотренные потребности потребителя. В диссертации уточнено содержание категории «качество услуг высшего образования» как соответствие совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза стратегическим целям развития системы высшего образования государства и стратегии развития вуза.

Повышение качества услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегирования развития вуза. На рисунке 1 приведены системообразующие взаимосвязи составляющих стратегирования повышения качества услуг высшего образования.

Под стратегированием повышения качества высшего образования предлагается понимать концепцию стратегического управления процессами целеполагания, планирования и прогнозирования обеспечения качества услуг высшего образования на основе принципов форсайт-планирования проектной деятельности с учетом совокупности факторов, влияющих на качество высшего образования.

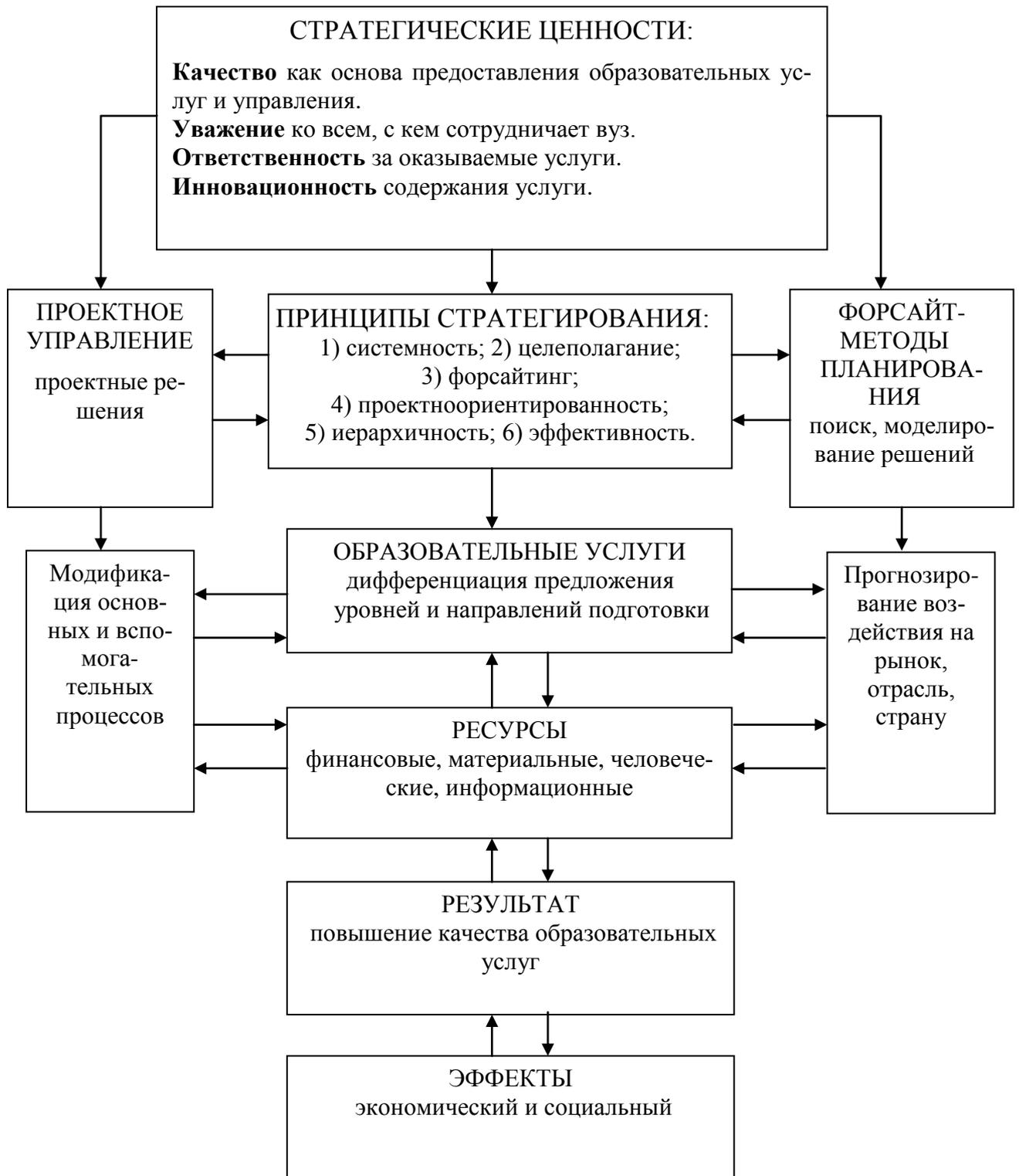


Рисунок 1 – Системообразующие взаимосвязи составляющих стратегирования повышения качества услуг высшего образования (составлено автором)

2. Разработана типологизация факторов повышения качества услуг высшего образования в зависимости от уровня управления в системе экономических отношений, что позволяет выстраивать стратегические ориентиры обеспечения повышения качества образовательных услуг вуза в условиях нарастания научно-технологических вызовов и угроз.

Формирование условий для проведения оценки качества услуг высшего образования требует понимания сущности факторов, влияющих на качество предоставления образовательных услуг. На основе анализа динамики основных количественных показателей развития системы высшего образования за 1980/81-2016/17 учебные годы выявлено, что, несмотря на увеличение численности обучающихся государственных вузов за рассматриваемый период в 4,2 раза, с 2008/09 учебного года наблюдается спад численности обучающихся, что вызвано глубокими демографическими изменениями. Усугубление демографического кризиса приходится на 2016-2020 гг., который ощущается уже на данный момент.

Принимая во внимание наличие разнообразных подходов к трактованию качества услуг высшего образования, а также анализ тенденций развития системы высшего образования в России, в основу типологизации факторов положен структурный подход с позиций макро-, мезо-, микро-, наноуровней определения факторов, которые оказывают влияние на уровень качества услуг высшего образования.

В диссертации предложена следующая типологизация факторов:

1. Факторы макросреды (факторы внешней среды опосредованного влияния на качество услуг высшего образования): экономические; научно-технологические; информационно-коммуникационные; демографические; институциональные.

2. Факторы мезосреды (факторы внешней среды влияния на качество услуг высшего образования на уровне региона, крупных корпораций): уровень экономического развития региона; уровень промышленного развития региона; уровень развития цифровой экономики в регионе; наличие и развитие крупных корпораций в регионе; потребность рынка труда региона в кадрах.

3. Факторы микросреды (факторы внешней среды прямого (непосредственного) влияния на качество услуг высшего образования вуза): потребители услуг высшего образования; конкуренты на рынке образовательных услуг; спонсоры и партнеры вуза; региональные и муниципальные органы власти.

4. Факторы наносреды (факторы внутренней среды образовательной организации высшего образования, непосредственно влияющие на качество услуг высшего образования): качество работы профессорско-преподавательского состава; уровень организации образовательной деятельности; уровень организа-

ции научно-исследовательской деятельности; уровень развития информационно-коммуникационных технологий; материально-техническая и экспериментальная база; корпоративная культура.

В основу разработанной типологизация факторов, влияющих на качество услуг высшего образования, положены классические концепции стратегического анализа влияния факторов внешней и внутренней среды на организацию А. Томпсона, А. Стрикленда, а также теории конкуренции М. Портера. Отметим, что на процессы предоставления услуг высшего образования влияет совокупность факторов внешней и внутренней среды, каждый из которых содержит определенную совокупность промежуточных факторов, влияние которых на уровень качества предоставления услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегических целей развития сферы высшего образования государства, а также стратегическими целями развития образовательной организации высшего образования.

3. Разработан научно-методический инструментарий оценки качества услуг высшего образования, предусматривающий применение инструмента управления качеством – диаграммы Исикавы, наряду с методом экспертных оценок, что позволило определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования по индексу удовлетворенности заинтересованных сторон и последствий их влияния через итоговый балл обобщающего показателя качества услуг, а также выявить слабые стороны в образовательном процессе вузов.

Исследование конъюнктуры рынка услуг высшего образования на базе ведущих вузов Ростовской области: Донского государственного технического университета (далее – ДГТУ), Донского государственного аграрного университета (далее – ДонГАУ), Ростовского государственного экономического университета (РИНХ) (далее – РГЭУ (РИНХ)), Южного федерального университета (далее – ЮФУ), Южно-Российского государственного политехнического университета (НПИ) имени М.И. Платова (далее – ЮРГПУ (НПИ)) за период 2012-2017 гг. – позволило провести анализ и оценку современного состояния и тенденций развития рынка услуг высшего образования в регионе.

Для осуществления анализа рынка образовательных услуг высшего образования использованы, в том числе, данные мониторинга эффективности вузов, проводимого в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования». В ходе анализа объема потребности региона в кадрах, имеющих высшее образование, выявлена тенденция к снижению спроса на выпускников вузов в регионе (рисунок 2).

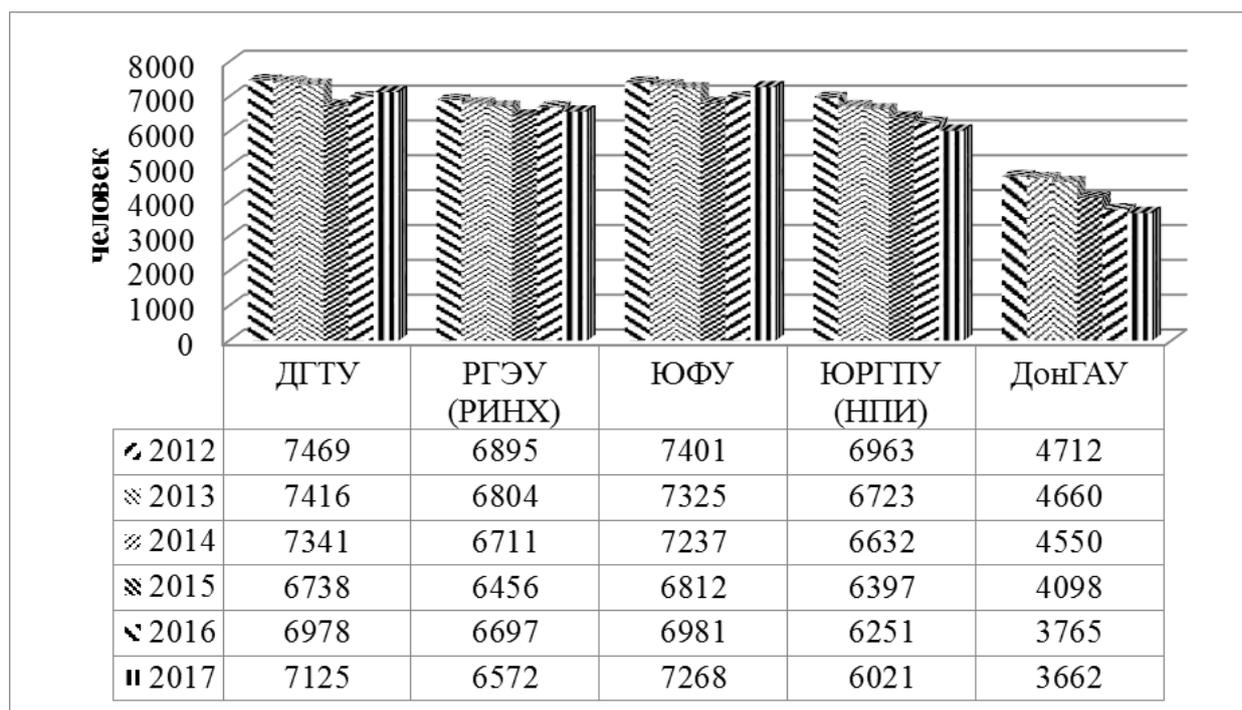


Рисунок 2 – Объем потребности в специалистах с высшим образованием по данным мониторингов вузов Ростовской области, чел.
(составлено автором)

В ходе анализа уровня трудоустройства выпускников вузов Ростовской области сделан вывод об имеющейся в целом благоприятной ситуации, что подтверждается превышением уровня трудоустройства выпускников области над установленными Правительством РФ пороговыми значениями (РФ – 72%, Ростовская область – 70%) в 2016 году. В таблице 1 представлена динамика трудоустройства выпускников ведущих вузов Ростовской области наряду с темпами изменения индекса промышленного производства.

Таблица 1 – Динамика трудоустройства выпускников ведущих вузов Ростовской области, %

Трудоустройство выпускников, %	Годы					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ДГТУ	89,10	88,90	91,90	90,50	92,70	90,80
ДонГАУ	82,40	83,60	85,20	84,10	88,40	84,20
РГЭУ (РИНХ)	88,30	87,30	88,70	86,20	90,30	87,40
ЮРГПУ (НПИ)	94,10	94,50	97,80	86,50	89,90	86,10
ЮФУ	91,82	91,02	92,80	90,70	95,80	91,60
Индекс промышленного производства	107,80	106,20	105,40	153,20	113,00	114,60

Отметим, что на фоне выявленных тенденций наблюдается весьма негативное явление трудоустройства выпускников не по направлениям подготовки, что составляет около 62% из общего числа выпускников вузов Ростовской области. Анализ динамики трудоустройства выпускников по сферам деятельности свидетельствует о том, что в наибольшей степени стабильна в плане трудоустройства выпускников сфера здравоохранения (92,9%-96%). Низкие показатели трудоустройства характерны для сферы экономики (57%-69%) и электротехники (59%-62%).

Одной из наиболее острых проблем развития сферы высшего образования является демографический спад. Анализ численности контингента в разрезе ведущих вузов Ростовской области показал, что тенденция снижения численности обучающихся будет значительно ухудшаться в ближайшие годы. Демографический спад и реформирование системы высшего образования в России повлекли за собой сокращение числа вузов. В Ростовской области с 2005/2006 учебного года перестали функционировать 18 высших учебных заведений, 8 из которых – филиалы, что привело к сокращению вузов на 19,5%. Отметим, что в таких условиях ориентация большинства вузов на привлечение контингента зачастую приводит к ухудшению качества услуг высшего образования, поскольку это связано с открытием новых основных профессиональных образовательных программ без учета ситуации на рынке труда.

Уже на протяжении нескольких лет в России действует процедура проведения мониторинга вузов для оценки их эффективности. Результаты первых проведенных мониторингов были неудовлетворительными. Так, за предыдущий год статус неэффективных получили более 300 учебных заведений из 1534 заявленных. Только по Ростовской области неэффективными были признаны 17 высших учебных заведений и 38 филиалов. На основании данных мониторингов, вузы, признанные неэффективными, прошли процедуры реорганизации, слияния и ликвидации. Однако система критериев, по которой оценивалась эффективность вузов, требует корректировки, с нашей точки зрения. Так, например, нецелесообразно проводить оценку эффективности вузов по количеству иностранных студентов или по среднему баллу ЕГЭ абитуриентов. Студенты, проживающие в странах СНГ и обучающиеся в российских вузах, относятся к иностранным студентам. Тем не менее, одной из главных целей вузов является поддержание конкурентоспособности диплома на международном уровне, поэтому целесообразно при проведении мониторингов учитывать студентов, приехавших обучаться в первую очередь из европейских стран и стран дальнего зарубежья.

Образовательные услуги по своей сути – специфичны, в особенности потому, что на них действуют разнохарактерные факторы внешней и внутренней среды. Таким образом, мы имеем дело с достаточно широким спектром факторов, влияющих на систему высшего образования, в связи с чем наиболее эффективным подходом является инструментарий комбинированного применения статистических (объективных) и экспертных (субъективных) методов оценки качества услуг.

В науке существует целый ряд методов оценки качества процессов и явлений. С целью обеспечения комплексной и многофакторной оценки качества услуг высшего образования использован один из основных статистических методов (инструментов) управления качеством – метод «Диаграмма Исикавы». В основу научно-методического инструментария оценки качества услуг высшего образования нами положены следующие этапы:

Этап 1. Построение диаграммы Исикавы с указанием главной проблемы исследования – повышение качества услуг высшего образования.

Этап 2. Определение основных факторов, влияющих на повышение качества услуг высшего образования, с применением метода экспертных оценок.

Этап 3. Размещение на диаграмме Исикавы основных факторов в порядке убывания.

Этап 4. Анализ факторов, влияющих на повышение качества услуг высшего образования, посредством постановки вопросов: «Почему?» или «Каким образом?»

Этап 5. Комплексный анализ диаграммы Исикавы во взаимосвязи с главной проблемой исследования.

Этап 6. Выявление наиболее весомых причин, обуславливающих повышение качества услуг высшего образования.

Отметим, что в основу реализации научно-методического инструментария оценки качества услуг высшего образования положено комбинированное применение метода «Диаграмма Исикавы» и метода экспертных оценок. Это обусловлено следующим. Принимая во внимание то, что по степени формализации методы оценки качества можно разделить на интуитивные и формализованные, в целях настоящего исследования нами принято за основу применение интуитивных методов, т.е. таких, которые основаны на оценках экспертов.

В ходе написания диссертации с целью анализа факторов, влияющих на качество услуг высшего образования, было проведено широкомасштабное анкетирование различных целевых групп. В анкетировании принимали участие обучающиеся исследуемых вузов (преимущественно, обучающиеся 1-2 курса магистратуры), профессорско-преподавательский состав и прочие заинтересованные стороны (родители студентов, представители органов местной власти, представители бизнеса и т.д.) в количестве 587 человек. В структуре выборки

197 чел. (33,56%) составили обучающиеся; 199 чел. (33,9%) – преподаватели; 191 чел. (32,54%) – прочие заинтересованные стороны. Опрос респондентов был нацелен на выявление проблем обеспечения качества высшего образования в ведущих вузах Ростовской области – ДГТУ, ДонГАУ, РГЭУ (РИНХ), ЮФУ, ЮРГПУ (НПИ).

В результате применения метода экспертных оценок выявлены основные факторы (факторы первого уровня), влияющие на качество услуг высшего образования: 1) научно-технологическое развитие; 2) качество работы профессорско-преподавательского состава; 3) организация образовательной деятельности; 4) материально-техническая и экспериментальная база; 5) политика заинтересованных сторон; 6) корпоративная культура вуза.

По итогам обработки оценок факторов профессорско-преподавательским составом вузов, обучающимися, прочими заинтересованными сторонами, произведено ранжирование 36 факторов, влияющих на качество услуг высшего образования. Согласно данным, наиболее значимыми факторами, влияющими на качество услуг высшего образования, эксперты из числа профессорско-преподавательского состава назвали следующие (в порядке убывания значимости): X_5 – стратегия развития вуза; X_{33} – уровень профессиональной компетентности преподавателя; X_{28} – оснащенность вузов современным информационно-техническим оборудованием; X_{34} – проектное управление вузом; X_{36} – государственный / коммерческий заказ на выполнение прикладных НИОКР; X_{25} – стимулирование студентов и аспирантов за академические и научные достижения; X_{21} – конкурсные проектные соревнования студентов и аспирантов «кружки качества» и др.

Ранжирование факторов обучающимися свидетельствует о том, что наиболее значимыми факторами, влияющими на качество высшего образования, являются следующие (в порядке убывания значимости факторов): X_{33} – уровень профессиональной компетентности преподавателя; X_5 – стратегия развития вуза; X_{28} – оснащенность вузов современным информационно-техническим оборудованием и др. Проверка согласованности оценок экспертов осуществлялась с применением коэффициента ранговой корреляции Кендалла, коэффициента конкордации. В результате произведения расчетов нами построена диаграмма Исикавы, наглядно демонстрирующая причинно-следственные взаимосвязи между главной проблемой диссертационного исследования – повышением качества услуг высшего образования и совокупностью факторов, влияющих на решение данной проблемы (рисунок 3).



Рисунок 3 – Факторы, влияющие на качество услуг высшего образования (разработано автором)

Для оценки качества услуг высшего образования, предоставляемых ведущими вузами Ростовской области, нами проведена сравнительная оценка позиций вузов на основе оценки параметров качества услуги высшего образования.

Показатель качества услуг высшего образования вуза определен по формуле (1):

$$Q = \sum_i^N \left(\sum \frac{K_{\phi}}{K_{\text{ожид}}} * p_i \right) * q_i; \quad (1)$$

где Q – показатель качества услуг высшего образования; N – количество параметров качества услуг высшего образования; i – количество вузов; K_{ϕ} – фактическое значение показателя качества услуг высшего образования; $K_{\text{ожид}}$ – ожидаемое значение показателя качества услуг высшего образования; p_i – приоритетность каждого показателя, соответствующего качеству фактически предоставляемой услуги ожидаемому качеству в общей оценке; q_i – приоритетность этапа оказания услуг при формировании мнения о качестве услуг высшего заведения.

В итоге произведен расчет итогового балла (Z), который представлен как среднее арифметическое индекса удовлетворенности качеством услуг высшего образования (2):

$$Z = \frac{1}{n} \sum \left(\frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n k_i}{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n m_i} \right) \text{ или } Z = \frac{\sum_{i=1}^n I_{\text{удовл}}}{n}; \quad (2)$$

где $I_{\text{удовл}}$ – индекс удовлетворенности качеством услуги; n – количество респондентов исследования; m – балльная оценка респондентов по фактическому уровню качества услуг по определенному параметру i .

Полученное значение итогового балла определено для каждого исследуемого вуза (таблица 2). Разработана шкала оценки качества услуг высшего образования: низкий уровень удовлетворенности качеством услуг высшего образования ($Z < 0,75$); средний уровень удовлетворенности качеством услуг высшего образования ($0,76 < Z < 0,85$); уровень удовлетворенности качеством услуг высшего образования выше среднего ($0,86 < Z < 0,95$); высокий уровень удовлетворенности качеством услуг высшего образования ($0,96 < Z < 1$).

Исходя из результатов проведенных исследований, наивысший уровень качества предоставления услуг высшего образования характерен для ДГТУ и ЮФУ. Значения итогового показателя ДГТУ и ЮФУ находятся в интервале $0,96 < Z < 1$, что говорит о том, что уровень удовлетворенности респондентов качеством услуг данных вузов является высоким.

Таблица 2 – Параметрический анализ качества услуг высшего образования, предоставляемых вузами Ростовской области (составлено автором)

№	Параметры качества услуги	ДГТУ			ДонГАУ			РГЭУ (РИНХ)			ЮФУ			ЮРГПУ (НПИ)		
		К _ф	К _{о-жид}	I _{удовл}	К _ф	К _{о-жид}	I _{удовл}	К _ф	К _{ожд}	I _{удовл}	К _ф	К _{ожд}	I _{удовл}	К _ф	К _{о-жид}	I _{удовл}
1	Ценовая политика в сфере услуг высшего образования	4,75	4,75	1	5	5	1	4,5	4,75	0,95	4,5	4,5	1	4,5	5	0,9
2	Конкурсные проектные соревнования студентов и аспирантов «кружки качества»	4,75	4,75	1	4	5	0,8	4,5	4,75	0,95	4,75	5	0,95	4,2	4,5	0,93
3	Маркетинговая политика вуза (имидж, сайт, приемная комиссия)	4,75	4,75	1	3,75	5	0,75	4,75	5	0,95	5	5	1	4,5	4,5	1
4	Уровень профессиональной компетентности преподавателя	4,75	5	0,95	4,5	5	0,9	4,75	5	0,95	4,75	5	0,95	4,75	5	0,95
5	Оснащенность вузов современным информационно-техническим оборудованием	5	5	1	4	4,8	0,84	4,75	5	0,95	5	5	1	4,5	4,8	0,95
6	Реализация ОПОП согласно приоритетам Стратегии НТР и Программы цифровой экономики	5	5	1	4,25	4,8	0,89	4,5	4,75	0,95	5	5	1	4	5	0,8
7	Уровень трудоустройства выпускников вуза	4,25	4,25	1	3,75	4,5	0,83	4,5	5	0,9	4,75	4,75	1	3,75	4,8	0,79
8	Стимулирование студентов и аспирантов за академические и научные достижения	4,75	5	0,95	4,5	5	0,9	4	5	0,8	4,75	5	0,95	4	5	0,8
Итоговый показатель качества услуги (Z)		0,987			0,863			0,925			0,981			0,89		

Несмотря на достаточно высокий уровень оценки качества услуг высшего образования вузов Ростовской области, серьезной проблемой остается несоответствие сферы трудоустройства выпускников вузов тем направлениям подготовки, по которым они получили высшее образование. В этой связи важным и своевременным мероприятием является разработка системы стратегирования повышения качества услуг высшего образования.

4. Разработана система стратегирования повышения качества услуг высшего образования с применением форсайт-методов планирования проектной деятельности вуза. Система стратегирования направлена на разработку стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования с учетом оценки социально-экономических эффектов, получаемых в результате применения форсайт-методов планирования проектного управления вузом.

Развитие системы высшего образования в рамках научно-технологического развития России требует формирования четких стратегических ориентиров в сфере повышения качества услуг высшего образования. Наличие проблем высшего образования приводит к необходимости планирования и прогнозирования результатов данной деятельности, что становится наиболее актуально в период трансформации системы высшего образования. На рисунке 4 представлена разработанная нами система стратегирования повышения качества услуг высшего образования, в основу которой положены принципы качества проектно-ориентированного управления. Реализация проектного управления ориентирована на результат развития образовательной организации и повышение качества услуг высшего образования. Отличительной особенностью проектного управления является концентрация внимания на ресурсах, в первую очередь, человеческих ресурсах – разработчиков и участников реализации проектов (педагогических работников, обучающихся, социальных партнёров и т.д.).

Проектная деятельность педагогического работника является средством развития специфических проектировочных способностей, выступает универсальным источником обучения, воспитания, творческого взаимодействия преподавателя и обучающегося. Объектами проектирования в деятельности преподавателя высшей школы являются: образовательный процесс в рамках учебной дисциплины, содержание учебного материала, учебное занятие, технология обучения, средства обучения, учебно-методическое обеспечение дисциплины, методическая система, педагогическая ситуация, образовательная среда и т.п. Особенности проектного управления в вузе представлены на рисунке 5.

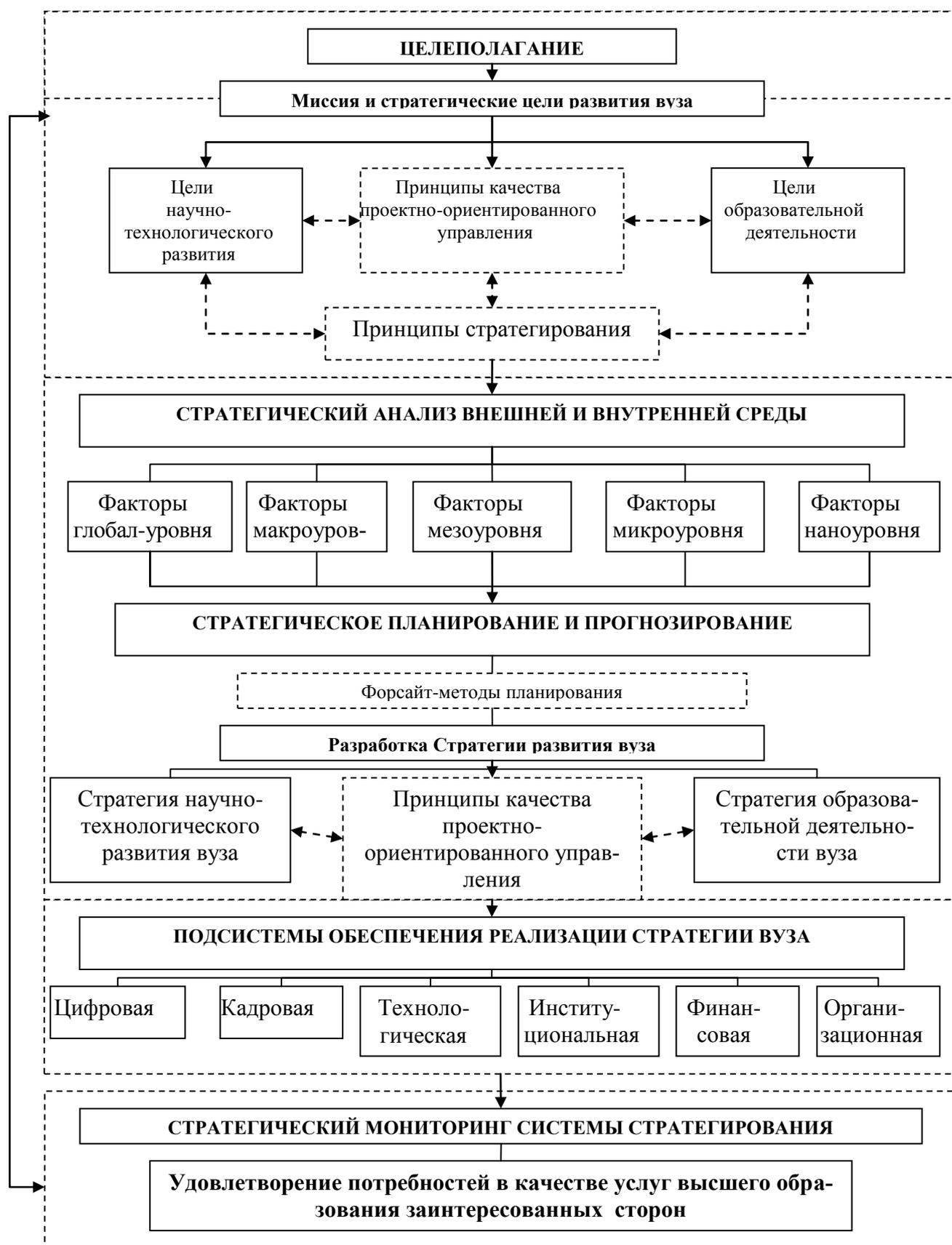


Рисунок 4 – Система стратегирования повышения качества услуг высшего образования (разработано автором)



Рисунок 5 – Ключевые характеристики проектно-ориентированного управления в вузе (составлено автором)

Изменяющаяся информационная среда позволяет по-новому проектировать учебно-воспитательный процесс, активно внедряя в него электронные учебники, онлайн-обучение, проектную деятельность обучающихся. Проектный подход в сфере образования и науки нашел широкое применение в виде грантовой поддержки на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, с ее помощью выявляется авангард педагогических работников и образовательных организаций, осуществляется поддержка наиболее эффективных научных проектов

Вовлечение обучающихся в проектную деятельность позволяет сформировать у них основные общекультурные и профессиональные компетенции специалиста, способствует реализации интеллектуального потенциала, позволяет создать мотивацию на самостоятельный поиск и приобретение знаний. Исследование подтверждает активное участие молодежи в проектной деятельности и достижение определенных результатов. По итогам Всероссийского конкурса молодежных проектов «Творческие инициативы молодежи», в 2018 году восемь участников из Ростовской области выиграли гранты на реализацию проектов на сумму от 200 до 3 000 тыс. рублей. Все это доказывает успешность и признание результатов проектной деятельности молодежи по выбранным направлениям.

Реализация принципов проектно-ориентированного управления в вузе требует проактивного планирования мероприятий, направленных на повыше-

ние качества услуг высшего образования. В качестве эффективного метода следует использовать метод форсайт-планирования. В диссертации разработана процедура проведения форсайт-мероприятий по направлению «Высшее образование Ростовской области – 2035». Предложенные мероприятия возможно достичь посредством проведения форсайт-сессий, направленных на удовлетворение потребностей и целей в качественном образовании не только обучающихся – непосредственных участников образовательного процесса, но и других заинтересованных сторон в направлении обеспечения подготовки кадров согласно приоритетам Стратегии научно-технологического развития России, Программы цифровой экономики.

3 ВЫВОДЫ

В диссертационной работе на основе проведённых теоретических и прикладных исследований в области оценки и повышения качества услуг высшего образования сформулированы следующие выводы:

1. На основе систематизации и анализа научных концепций к трактованию содержания категории «качество услуг высшего образования» предложен сущностно-категориальный подход к определению данной категории, как соответствие совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза стратегическим целям развития системы высшего образования государства и стратегии развития вуза. На основе анализа системообразующих взаимосвязей составляющих качества услуг высшего образования введено понятие стратегирования повышения качества высшего образования, под которым понимается концепция стратегического управления процессами целеполагания, планирования и прогнозирования обеспечения качества услуг высшего образования на основе принципов форсайт-планирования и проектно-ориентированной деятельности с учетом совокупности факторов, влияющих на качество высшего образования.

2. Повышение качества услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегирования развития вуза, на которую влияет совокупность факторов внешней и внутренней среды. В диссертации разработана типологизация факторов повышения качества услуг высшего образования в зависимости от уровня управления в системе экономических отношений, что позволяет выстраивать стратегические ориентиры обеспечения повышения качества образовательных услуг вуза: факторы макросреды (факторы внешней среды опосредованного влияния на качество услуг высшего образования); факторы мезосреды (факторы внешней среды влияния на качество услуг высшего образования на уровне региона, крупных корпораций); факторы микросреды (факторы внешней среды прямого (непосредственного) влияния на качество услуг выс-

шего образования вуза); факторы наносреды (факторы внутренней среды образовательной организации высшего образования, непосредственно влияющие на качество услуг высшего образования).

3. Обосновано, что инструментарий оценки качества услуг высшего образования должен основываться на комплексном применении статистических (объективных) и экспертных (субъективных) методов оценки. Исследование конъюнктуры рынка услуг высшего образования на базе ведущих вузов Ростовской области: Донского государственного технического университета, Донского государственного аграрного университета, Ростовского государственного экономического университета (РИНХ), Южного федерального университета, Южно-Российского государственного политехнического университета (НПИ) имени М.И. Платова за период 2012-2017 гг. – позволило провести анализ и оценку современного состояния и тенденций развития рынка услуг высшего образования в регионе. Разработанный в диссертации научно-методический подход к оценке качества услуг высшего образования, предусматривающий, в том числе, применение диаграммы Исикавы наряду с методом экспертных оценок, позволяет определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования с учетом уровня удовлетворенности заинтересованных сторон.

4. На основе проведенных исследований разработана система стратегирования повышения качества услуг высшего образования, которая основывается на принципах форсайт-планирования и проектно-ориентированной деятельности вуза. Предложенная система стратегирования, являясь проектно-ориентированной, позволяет осуществлять разработку стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования с учетом оценки социально-экономических эффектов, получаемых в результате применения методов проектного управления и форсайт-методов. В диссертации разработана процедура проведения форсайт-мероприятий по направлению «Высшее образование Ростовской области – 2035». Предложенные мероприятия возможно достичь посредством проведения форсайт-сессий, направленных на удовлетворение потребностей и целей в качественном образовании не только обучающихся – непосредственных участников образовательного процесса, но и других заинтересованных сторон в направлении обеспечения подготовки кадров согласно приоритетам Стратегии научно-технологического развития России, Программы цифровой экономики.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ АВТОРОМ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

а) публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК РФ для публикации результатов диссертаций:

1. Сорокина, Ю.В. О факторах, влияющих на качество услуг высшего образования [Текст] / Ю.В. Сорокина // *Kant*. – 2017. – №4 (25). – С.266-270 (0,63/0,63 л. авт.).

2. Сорокина, Ю.В. Форсайт как современный метод стратегического планирования и управления [Текст] / Ю.В. Сорокина, Ж.В. Горностаева // *Экономика и предпринимательство*. – 2017. – № 8 (ч.2). – С.429-432 (0,63/0,3 л. авт.).

3. Сорокина, Ю.В. Разработка маркетинговой методики для оценки качества услуг высшего образования Ростовской области [Текст] / Ю.В. Сорокина, Ж.В. Горностаева // *Экономика и предпринимательство*. – 2017. – № 7 (84). – С.224-229 (0,63/0,3 л. авт.).

4. Сорокина, Ю.В. Анализ конъюнктуры рынка образовательных услуг на примере учреждений высшей школы Ростовской области [Электронный ресурс] / Ю.В. Сорокина, В.В. Баклакова, Л.С. Шабельник и др. // *Фундаментальные исследования*. – 2016. – №5. –С. 640-644. Режим доступа: <http://www.fundamental-research.ru/> (0,5/0,3 л. авт.).

5. Сорокина, Ю.В. Проблемы дуализма российского заочного образования: институциональный аспект [Текст] / Ю. В. Сорокина // *Вестник-Экономист ЗабГУ*. – 2014. – №7. – С. 114-124 (0,68/0,68 л. авт.).

б) монографии:

6. Сорокина, Ю.В. Оценка и способы повышения качества образовательных услуг учреждений высшего профессионального образования посредством применения маркетингового исследования [Текст] / Ю.В. Сорокина // *Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития: монография* / В.В. Баклакова, В.П. Беклемешев, А.Н. Бирюков и др.; под общ. ред. Ю.В. Вертаковой. – Воронеж, 2014. – С. 35-51 (21,77/1 л. авт.).

в) публикации в других изданиях:

7. Сорокина, Ю.В. Создание эндаумент-фондов как возможный путь преодоления «институциональной ловушки», вызванной недофинансированием российской высшей школы [Текст] / Ю.В. Сорокина // *Alma mater*. – 2013. – №9. – С. 77-80 (0,25/0,25 л. авт.).

8. Сорокина, Ю.В. Институциональный конфликт между рынком труда и рынком образовательных услуг [Текст] / Ю. В. Сорокина // *Проблемы и перспективы современной науки: материалы I Междунар. науч.-практ. конф.* – Ставрополь: Логос, 2014. – С. 249 – 252 (0,25/0,25 л. авт.).

9. Sorokina, Y. Modern approaches to assessing the quality of services [Text] / Y. Sorokina, Z. Gornostaeva, V. Baklakova // *Fundamental and Applied Studies in the*

Pacific and Atlantic oceans countries: materials of 1st International Sciences Congress. – Tokyo: International Agency for the Development of Culture, Education and Science, 2014. – pp. 72-75 (0,5/0,2 л. авт.).

10. Сорокина, Ю.В. Внедрение ФГОС 3+ в России: перспективы развития и потенциальные угрозы. Интеграция мировых научных процессов как основа общественного прогресса [Текст] / Ю.В. Сорокина, В.В. Баклакова // материалы Международных научно-практических конференций Общества Науки и Творчества. – Казань: Под общ. ред. С.В. Кузьмина, 2014. – С. 357-363 (0,44/0,22 л. авт.).

11. Сорокина, Ю.В. Амбивалентная сущность образования: услуга или социальное благо? [Электронный ресурс] / Ю.В. Сорокина, В.В. Баклакова, Ж.В. Горностаева // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. – 2014. – №3(17). – С. 33-45. – Режим доступа: <https://readera.ru/142203916> (0,875/0,3 л. авт.)

12. Сорокина, Ю.В. Маркетинг как современный метод управления и продвижения образовательных услуг [Текст] / Ю.В. Сорокина, И.И. Журавлева, Н.В. Щербакова // Academic science – problems and achievements: материалы V Междунар. науч.-прак. конф. – North Charleston: CreateSpace, 2014. – С. 215-219 (0,25/0,1 л. авт.).

13. Сорокина, Ю.В. Ярмарки вакансий как способ преодоления проблем рынка труда на современном этапе [Электронный ресурс] / Ю.В. Сорокина // Содействие трудоустройству и профессиональному становлению молодых специалистов учреждений профессионального образования Ростовской области: материалы I Региональной заоч. науч.-метод. конф. – Ростов-на-Дону: ДГТУ, 2015. – С. 1052-1061. – Режим доступа: <http://ntb.donstu.ru/content/2015292> (0,56/0,56 л. авт.).

14. Сорокина, Ю.В. Разработка инструментария оценки качества услуг высшего образования [Текст] / Ю.В. Сорокина, Ю.А. Свиная, В.И. Егоров // Перспектива–2016: материалы Междунар. науч. конф. студентов, аспирантов и молодых учёных. – Нальчик: Каб.-Балк. ун-т, – 2016. – С. 202 – 206 (0,3/0,2 л. авт.).

15. Сорокина, Ю.В. Применение маркетинговых методов и инструментов для совершенствования институциональных компонентов высшего образовательного пространства России [Электронный ресурс] / Ю.В. Сорокина // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 11. – С. 486–490. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/86107.htm>. (0,43/0,43 л. авт.).