

«УТВЕРЖДАЮ»
Врио проректора по научной работе ДВФУ
А.А. Сергиевич
« 14 » августа 2018 г.



ОТЗЫВ

ведущей организации – федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Дальневосточный федеральный университет» (ДВФУ) на диссертационную работу СОРОКИНОЙ Юлии Витальевны по теме «Оценка и повышение качества услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах Ростовской области)», представленную на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)»

1. Актуальность темы исследования. Необходимым условием для формирования инновационной экономики является модернизация системы образования, поскольку последняя – основа динамичного экономического роста и социального развития общества. К числу задач модернизации образования, включенных в концепцию развития образования Российской Федерации до 2020 г., относится «формирование механизма оценки качества и востребованности образовательных услуг с участием потребителей». Актуальность совершенствования методов оценки качества высшего образования определяется выдвиганием к нему новых требований: открытость образования к внешним запросам, применение проектных методов обучения, конкурсное выявление и поддержка лидеров, обучение адресности использования инструментов ресурсной поддержки и комплексному характеру принимаемых решений. Применяемые в настоящее время количественные показатели оценки деятельности университета не могут объективно дать оценку качественным преобразованиям в высшем образовании.

Необходимо дополнение системы показателей, а также требуется совершенствование механизма управления учебным и научным процессами, направленного на повышение качества подготовки кадров. Поэтому диссертационное исследование, посвященное оценке и повышению качества услуг высшего образования на основе стратегирования, является действительно актуальным и исключительно важным.

2. Научная новизна результатов исследования. Положения и результаты, полученные автором в рамках диссертационного исследования, представляют теоретический и практический интерес в области совершенствования оценки и повышения качества услуг высшего образования. К наиболее значимым результатам диссертационного исследования Сорокиной Ю. В. можно отнести следующие:

- предложенное автором уточнение трактовки понятия «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 на основе сущностно-категориального подхода к определению качества (гл. 1, С. 21). Предложенная трактовка основана на выводах автора о необходимости гибкого реагирования высшего образования на потребности страны в достижении научно-технического развития (С. 14), «содействия повышению восприимчивости экономики и общества к инновациям и развитию наукоемкого бизнеса» (гл. 1, С. 16). Теоретическим базисом для выводов послужили теоретические исследования о сущности понятия «качество услуг высшего образования» (гл. 1, С. 19, 20);
- разработанная автором типологизация факторов повышения качества услуг (гл. 1, С.

36). Основанием для группировки факторов явилось выявление тенденций развития системы образования (гл. 1, С. 28, 29) и требований к качеству услуг высшего образования (гл. 1, 19, 20). Разработанная типология факторов предназначена для выстраивания стратегических ориентиров обеспечения повышения качества образовательных услуг вуза в условиях нарастания научно-технологических вызовов и угроз;

- подход к использованию метода «Диаграмма Исикавы» как инструмента управления качеством (гл. 2, С. 87) в комбинировании с методом экспертных оценок, включающий научно-методический инструментарий оценки качества услуг (гл. 2, С. 87) в соответствии с предложенными авторами этапами его применения (гл. 2, С. 88). Использование предложенного инструментария, по мнению автора, позволит определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования с учетом уровня удовлетворенности заинтересованных сторон;

- проектно-ориентированная система стратегирования повышения качества услуг высшего образования (гл. 1, С. 44), разработанная автором на основе теоретического анализа концептуальных подходов стратегического управления отраслями и предприятиями для использования в управлении вузами. Отправным теоретическим посылом этой взаимосвязи являются авторское понятие «стратегирование» повышения качества услуг высшего образования» (гл. 1, С. 43), основанное на анализе системообразующих взаимосвязей, составляющих качества услуг высшего образования (гл. 1, С. 44) и гипотеза исследования, согласно которой повышение качества услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегирования развития вуза, основанной на принципах форсайт-планирования и проектно-ориентированного управления (гл. 1, С. 43). Предложенная система применения форсайт-методов планирования процессов в проектировании позволяет осуществлять разработку стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования;

- практический и научный интерес представляет предложенная автором формула показателя оценки качества услуг высшего образования (гл. 2, С. 97), применение которой позволяет сопоставить фактические значения показателей следующего уровня, влияющих на этот основной показатель, с их ожидаемыми значениями. Важно также, что в формуле учтена приоритетность каждого из этих показателей, причём она определяется не субъективно автором, а на основе опроса заинтересованных сторон. Практическая значимость предложенного показателя оценки качества образовательных услуг была подтверждена его апробацией на примере вузов Ростовской области (гл. 2, С. 99-100). Результаты проведённой оценки позволили сформировать рейтинг вузов области по уровню качества оказываемых образовательных услуг. На этой основе вузы могут обосновывать и разрабатывать мероприятия, направленные на повышение качества услуг.

3. Степень достоверности и обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций. Диссертант использует корректно методы научного исследования, необходимые для решения поставленных в диссертационном исследовании задач. Для обоснования научных положений, выводов и рекомендаций, представленных в диссертационной работе, автором использованы концептуальные положения теории систем, теории стратегического управления, методы маркетингового анализа, факторного анализа, сравнения. Теоретическая часть диссертации основана на анализе отечественных и зарубежных источников в области проблем повышения качества услуг высшей школы, вопросов оценки качества, эффективности, результативности образовательной деятельности, концептуальных аспектов взаимосвязи образования и экономического роста государства, концептуальных подходов к оценке эффективности инвестиций в образовании.

При проведении эмпирических исследований задействованы аналитическая и статистическая информация Федеральной службы государственной статистики,

законодательные акты и нормативно-правовые документы, информационно-аналитические материалы и системы мониторинга эффективности вузов Российской Федерации, результаты опросов экспертов относительно оценки качества услуг высшего образования. Анализ эмпирических материалов использован для обоснования и обеспечения достоверности выводов. Результаты исследования используемой эмпирической информации представлены в таблицах, отражены в рисунках и схемах.

Обоснованность основных положений диссертации подтверждается их апробацией на международных и всероссийских научно-практических конференциях.

Результаты диссертационного исследования внедрены в процессе выполнения НИР «Формирование системы мотивационных инструментов в целях повышения эффективности труда персонала», «Современный сервис на региональном рынке», «Разработка рекомендаций по обеспечению организации квалифицированными кадрами, соответствующими требованиям рынка труда и НТР»

Результаты работы опубликованы в 15 научных изданиях, в том числе 5 публикациях в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

В диссертации использован комплексный подход в решении задач, материал изложен достаточно логично, защищаемые положения аргументируются автором, что обеспечивает обоснованность значимых результатов работы.

4. Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

Результаты и выводы исследования дополняют научные знания в области стратегического планирования повышения качества услуг высшего образования, методик оценки состояния и динамики качественных преобразований в учебной, научной и предпринимательской деятельности вузов. Основные положения в диссертационном исследовании, выдвинутые к защите, могут быть использованы в образовательном процессе – дисциплина «Экономика образования».

Практическая значимость результатов исследования определяется возможностями применения разработанной системы стратегирования в целях повышения качества услуг высшего образования в рамках достижения поставленных стратегических целей и задач развития высшего образования в Российской Федерации.

5. Дискуссионные положения и замечания по диссертации.

Автор, стремясь к комплексному подходу раскрытия темы, к теоретико-методическому осмыслению возможностей оценки качества услуг образования и использования системы стратегирования, а также к практической апробации предлагаемых методик, допускает некоторые неточности, пробелы, которые вызывают замечания и требуют уточнений и дополнений в будущих исследованиях.

1. Тема работы предполагает углубленное рассмотрение и уточнение понятия «стратегирование» в параграфе 1.3, С. 36, автор поставил задачу «исследовать взаимосвязь понятий «система», «стратегическое планирование», «стратегирование» (С. 36). Казалось бы, стратегирование должно представлять собой некий процесс, содержащий совокупность операций, которые следовало бы раскрыть. Но автор понимает стратегирование как *«концепцию стратегического управления процессами ...»* (гл. 1, С. 43). Представляется, что не вполне корректно стратегирование раскрывать через понятие «стратегического управления», поскольку возникает смысловой повтор.

2. Понятие «стратегирования» представленное автором на С. 42: *«стратегирование является неотъемлемой частью процесса стратегического планирования развития субъектов»*, связывает уже его не с понятием стратегического управления, а его частью, стратегическим планированием. Это не устраняет смысловой повтор и в полной мере не проясняет конкретные задачи, специфические отличительные черты предлагаемого понятия, отличия от «стратегического управления» и «стратегического планирования».

Недостаточную четкость и обоснованность понятия стратегирования автор заменяет множеством примеров использования термина «стратегирование» (С. 40- 42).

3 заслуживающие внимания (например, касающиеся стимулирования профессорско-преподавательского состава – гл. 3, С. 138-139, создания эндаумент-фондов – гл. 3, С. 139) и другие рекомендации, прямого отношения к «стратегированию», как его понимает автор, не имеют.

4. В диссертации объект исследования обозначен как *«процессы, характеризующие качество услуг»* (С. 6). Эта формулировка требует внесения уточнения: *процессы* не могут *характеризовать качество услуг*, так как последние характеризуются совокупностью признаков, способных удовлетворить требования (интересы) потребителей. А *процессы*, их качество *могут влиять* на формирование этих признаков.

5. Согласно тому, как заявлено в названии работы, на основе стратегирования должна, главным образом, проводиться оценка качества услуг высшего образования и разрабатываться мероприятия по его повышению. Фактически же в работе оценка строится на применении методов экспертной оценки и представления результатов ее применения в виде построения диаграммы Исикавы, что не имеет прямого отношения к «стратегированию». Соответственно, и в ходе оценки, и в ходе обоснования и разработки мероприятий, фактически применение понятия «стратегирования» оказывается излишним. При использовании метода Исикавы автор приравнивает объекты исследования: процесс производства (в диаграмме Исикава) и качество образовательных услуг (в диссертации автора), а также заявляет о разработке им инструментария на основе комбинирования метода (С. 87). Представляется, что необходимо предварительное обоснование возможности использования этого метода применительно к образовательному процессу и его результату (качеству образовательных услуг). Например, обозначения «Большая кость», «Малая кость» и т.п. следовало бы адаптировать или расшифровать применительно к качеству образовательных услуг в высшем образовании, а также утверждать об адаптации применения экспертного метода с диаграммой Исикава к оценке качества образовательных услуг.

6. На странице 36 диссертации автор подчеркивает, что типологизация факторов проводилась на основе классической концепции стратегического анализа: факторов внешней и внутренней среды. Однако, на рис. 1.4, С. 36 отсутствует группировка факторов на основе этого классификационного признака, что не позволяет понять, к какой из этих групп относятся сформированные автором типы факторов.

7. Из уточненной автором формулировки категории «качество услуг высшего образования» (*соответствие совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза стратегическим целям развития системы высшего образования государства и стратегии развития вуза*) исключено соответствие интересам самого обучающегося. В то время, как именно в стратегиях поведения представителей поколений Y и Z кроются многие вызовы для университетов.

Замечания предъявлены для возможного уточнения положений, выдвинутых автором в диссертационном исследовании, но не влияют на общую положительную оценку проведенного исследования.

Заключение о соответствии диссертации требованиям «Положения о порядке принуждения, ученых степеней».

Диссертация Сорокиной Юлии Витальевны на тему «Оценка и повышение качества услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах Ростовской области)» представляет собой законченную научно-квалифицированную работу, содержащую новое решение актуальной научной задачи. Материалы диссертации соответствуют цели и задачам исследования.

Проведенное научное исследование соответствует паспорту научной 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.

Положения, выносимые на защиту, содержат элементы научной новизны, выводы и результаты исследования имеют научную и практическую значимость.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

Диссертационное исследование Сорокиной Юлии Витальевны на тему «Оценка и повышение качества услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах Ростовской области)» соответствует п. 9 Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 г., а автор работы, Сорокина Юлия Витальевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)».

Отзыв ведущей организации на диссертацию Сорокиной Юлии Витальевны на тему «Оценка и повышение качества услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах Ростовской области)» составили: зав. кафедрой экономики предприятия Школы экономики и менеджмента ДВФУ, д-р экон. наук, профессор Разумова Юлия Викторовна, профессор кафедры экономики предприятия Школы экономики и менеджмента ДВФУ, канд. экон. наук Сафонова Клавдия Ивановна.

Диссертация Сорокиной Юлии Витальевны обсуждена, отзыв обсужден и одобрен на расширенном заседании кафедры экономики предприятия Школы экономики и менеджмента ДВФУ 16 июля 2018 г. Протокол № 09 от 16.07.2018 г.

Заведующий кафедрой
экономики и управления на предприятии
ШЭМ ДВФУ, д-р экон. наук

Ю.В. Разумова

Профессор кафедры экономики предприятия
ШЭМ ДВФУ, канд. экон. наук

К.И. Сафонова

Сведения о ведущей организации:

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Дальневосточный федеральный университет»

Почтовый адрес: 690091 г. Владивосток, ул. Суханова, 8

Фактический адрес: 690922, Россия, г. Владивосток о. Русский, нп. Аякс, 10, кампус ДВФУ

Электронная почта: rectorat@dvfu.ru

Телефон: 8 (423) 243-34-72,

Сайт: <http://www.dvfu.ru>

