

В диссертационный совет Д 900.006.11  
при ФГАОУ ВО «Крымский федеральный  
университет имени В.И. Вернадского»

### **Отзыв**

**Официального оппонента, доктора экономических наук, профессора,  
Пашкус Наталии Анатольевны, на диссертационную работу  
Сорокиной Юлии Витальевны на тему: «Оценка и повышение качества  
услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах  
Ростовской области)», представленную к защите 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**

### **Актуальность темы диссертационного исследования**

Проблематика оценки и повышения качества услуг учреждений высшего образования, не смотря на все предпринимаемые в течении последних 30 лет усилия в этом направлении, все еще остается высоко актуальной. В силу особенностей основных характеристик услуг высшего образования и их выражено качественного характера при оценке качества образовательных услуг учреждений высшего образования возникают объективные проблемы. Большинство методик, разрабатываемых для оценки качества образовательных услуг вузов, носят субъективный характер или сосредоточены на оценке отдельных аспектов качества без учета их комплексного взаимодействия. Многие методики оценки не рассматривают стратегический потенциал и формируемые стратегические цели образовательных учреждений региона, и результаты их достижения в комплексе с эффективным стратегическим развитием региона в целом. Все это приводит к возникновению значимых лагун в исследованиях качества образовательных услуг вузов. Также это приводит к существенным пробелам в методологии оценки основных характеристик качества образовательных услуг. Существуют также выраженные проблемы оценки эффективности стратегического управления вузом и его образовательными услугами в

разрезе достижения высокого качества реализуемых услуг, как с точки зрения полученных выпускником знаний и навыков, так и с точки зрения их соответствия требованиям экономических субъектов и стратегического развития региона.

Высоко актуальной представляется разработка механизмов оценки качества образовательных услуг и их соответствия требованиям экономических субъектов региона, в котором работает вуз, а также стратегического развития региона в тесном контакте с вузами данного региона, формирующими его трудовой потенциал надлежащего уровня и качества. Разработка таких инструментов необходима для самих учреждений высшего образования, заинтересованных в объективной оценке своей деятельности, а также ранжированного подхода к учету личных достижений сотрудников вуза, участвующих в подготовке учащихся, и назначению дифференцированных показателей оплаты труда. Разработка таких механизмов важна также с точки зрения правильной оценки вклада каждого сотрудника и формируемых показателей качества образовательных услуг вуза во взаимосвязи с получаемым вузом дополнительным финансированием и занимаемыми им конкурентными позициями.

Высоко актуальным представляется разработка механизмов повышения качества образовательных услуг вуза во взаимосвязи, как со стратегическим развитием вуза и достижением им перспективных конкурентных позиций на рынке образовательных услуг, так и с точки зрения интересов выпускника, работодателя региона и экономики региона и страны в целом. Тем самым, актуальность темы диссертационного исследования Сорокиной Юлии Витальевны, связанного с определением и повышением качества образовательных услуг вуза, их оценкой, и соответствием стратегическому развитию региона, не вызывает сомнений, как в теоретическом, так и в практическом аспектах.

### **Структура диссертационного исследования**

Диссертационное исследование Сорокиной Ю.В., изложенное на 236 страницах машинописного текста, состоит из введения, трех глав, заключения и 9 приложений. В диссертационной работе присутствуют 49 рисунков и 12 таблиц, список литературы охватывает 217 наименований, включая русскоязычные и англоязычные источники.

Во введении представлено обоснование актуальности темы диссертационного исследования, поставлена цель и задачи исследования, выделена рабочая гипотеза исследования, сформулирована научная новизна, теоретическая и практическая значимость и обоснованность результатов исследования, представлены основные положения, выносимые автором на защиту.

В первой главе диссертационного исследования «Теоретические основы формирования и оценки качества услуг высшего образования» автором введено понятие качества образовательных услуг высшего образовательного учреждения (стр. 16-18), выделены основные составляющие и подходы к оценке качества образовательных услуг (стр. 22-23, 27-28, 30-32), показаны их взаимосвязи с вызовами общества, государства и науки (стр. 13-15). Автором показаны основные приоритеты и перспективы научно-технологического развития страны, и выделены взаимосвязи стратегического достижения этих приоритетных целей с вызовами, стоящими перед учреждениями высшего образования страны, и реализуемым ими качеством образовательных услуг (стр. 44-45).

Во второй главе «Анализ и оценка качества услуг высшего образования (на материалах Ростовской области)» автор анализирует сложившуюся в Ростовской области ситуацию, характеризующую развитие системы высшего образования и ее взаимосвязи с уровнем развития экономики региона. Автор выделяет основных участников данных взаимоотношений (стр. 48) и формулирует принципы осуществления мониторинга работы этой системы (стр. 49). Автор проводит статистический анализ системы высшего образования Ростовской области и ее связей с развитием экономики региона (стр. 50-53). Автором проводится конъюнктурный анализ рынка услуг высшего образования в регионе, на основе чего были сделаны выводы о возможностях получения численных оценок основных показателей качества работы учреждений высшего образования Ростовской области (стр. 54-58). Автор изучает влияние основных факторов работы учреждений высшего образования на качественные показатели их образовательных услуг. В этой главе автор ранжирует основные показатели качества услуг высшего образования (стр. 89-91). Проведенный анализ позволяет автору разработать собственное представление на структуру показателя качества образовательных услуг вуза (стр. 95-96). Применяя экспертные процедуры,

автор выделяет основные градации зон качества услуг высшего образования вузов региона (стр. 100).

*В третьей главе «Разработка системы стратегирования повышения качества услуг высшего образования»* автор формирует ряд принципов стратегического управления проектной деятельностью вуза, направленной на повышение качества его образовательных услуг (стр. 111) и осуществляет учет влияния этих факторов на экономическое развитие региона (стр. 117). В этой главе применяется форсайт-метод, с помощью которого осуществляется разработка рекомендаций по стратегическому управлению деятельностью вузов Ростовской области в целях повышения качества образовательных услуг вузов региона (стр. 124-127). Автор изучает социально-экономические эффекты стратегического управления вузом в целях повышения качества его услуг и разрабатывает алгоритм стратегического управления вузом, направленный на повышение качества его услуг (стр. 127, 136-137). Автор изучает взаимосвязи качества услуг высшего образования с выделением способностей вуза по привлечению дополнительного финансирования и достижению устойчивых конкурентных позиций на рынке образовательных услуг вузо (стр. 139-140).

*В заключении* содержатся основные выводы и рекомендации по осуществлению стратегического управления системы высшего образования и достижению высокого качества образовательных услуг вузов.

Автореферат диссертации вполне соответствует основным положениям представленной к защите диссертации, раскрывает ее выводы, обобщения и рекомендации.

Теоретические положения и практические рекомендации отражены в тексте работы, автореферате и научных работах автора. Основные положения диссертации отражены в 15 научных публикациях автора общим объемом 28,69 п.л., включая 5 публикаций в изданиях, рецензируемых ВАК.

**Наиболее существенные результаты, полученные лично соискателем, и степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

К числу наиболее существенных результатов, полученных лично соискателем, относятся следующие:

1. *Выявлена выраженная взаимосвязь между применяемыми вузами механизмами стратегического управления и качеством образовательных услуг высшего образования, и предложен факторный подход для исследования качества образовательных услуг вуза с учетом стратегического развития вуза, региона, в котором он работает, и экономики страны в целом.* Автором исследовано понятие качество образовательных услуг вуза и проведен анализ взаимосвязей с применяемыми стратегиями развития вузов (стр. 14-16, 19, 40-44, 145-146). Автором разработан факторный подход к исследованию качества услуг высшего профессионального образования и проведено ранжирование факторов, оказывающих влияние на качество образовательных услуг в его взаимосвязи с реализуемыми вузами механизмами стратегического управления и стратегическим развитием вузов, регионов, в которых работают вузы, и экономики страны (стр. 13-15, 29-34, 89-93, 97-100).
2. *Предложены методологические подходы к оценке качества образовательных услуг вузов и численной оценки основных факторов, влияющих на качество во взаимосвязи с уровнем соответствия стратегии развития вуза, экономики региона, в котором работает вуз, и страны в целом.* Автором проведена классификация факторов, влияющих на качество образовательных услуг вузов (стр. 16, 29-31, 34-37, 43-44). В работе разработана система мониторинга вуза (стр. 48-50, 90-92) и проведена оценка качества работы вузов Ростовской области на основе предложенных механизмов и обоснована роль стратегического управления вузом в достижении высокого качества образовательных услуг вузов (стр. 91-94, 97-99, 110-112).
3. *Предложен инструментарий оценки качества услуг высшего профессионального образования и формирования целевых стратегических ориентиров развития вузов, направленных на повышение качества высшего образования.* Автор разработал комплекс экспертных процедур, и предлагает использовать их в комплексе для повышения качества процедуры оценивания (стр. 94-95, 121). На базе полученных результатов оценки качества услуг высшего образования и сформированных целевых ориентиров

развития качества высшего образования, автор рекомендует строить стратегию управления вузом, называя этот процесс стратегированием (стр. 95, 109, 123-125).

4. *Предложены принципы форсайт-планирования деятельности вузов, учитывающие их проектно-ориентированную направленность, и разработаны диаграммы Исикавы в комплексе с проведенными автором экспертными оценками причинно-следственных связей качества услуг высшего образования с уровнем удовлетворенности заинтересованных сторон.* Автор обосновывает применение форсайт-методик для оценки качества услуг высшего образования и доказывает необходимость реализации проектно-ориентированной стратегии развития вузов в целях повышения качества образовательных услуг (стр. 43-44, 46, 118-119, 120-121). В работе предложен инструментарий оценки качества образовательных услуг вузов с помощью диаграмм Исикавы и экспертных процедур, учитывающих влияние на качество степени заинтересованности сторон (стр. 17, 86-88, 94-95, 145).
5. *Разработана система стратегического управления вузом, направленная на повышение качества услуг высшего образования, и предложены стратегические мероприятия по повышению качества услуг высшего образования с учетом социально-экономических эффектов от применения методов проектного управления и форсайт-методов.* Автор разработал комплекс мер по стратегическому управлению вузом и, в частности, его проектной деятельностью, в целях повышения качества высшего образования, который рассматривает качество образовательной деятельности вуза в разрезе существующих социально-экономических эффектов в сфере высшего образования, стратегии развития вуза, экономики региона, в котором работает вуз и экономики страны в целом (стр. 38, 43, 119-125).

В главе 3 диссертантом показано, что применение процедур оценки качества услуг высшего профессионального образования с помощью форсайт-методик и предложенных автором механизмов согласования интересов участников в Ростовской области, позволяет более полно учесть реальные потребности экономики региона, и более четко направить стратегическое развитие образовательной деятельности вузов региона на

потребности его предприятий решение стратегических целей экономики страны. На эти цели направлены и предложенные автором форсайт-мероприятия (стр. 124-125). Несомненной творческой находкой соискателя является модель стратегического управления вузом в целях повышения качества образовательных услуг и проектной ориентации деятельности вуза (стр. 127).

Обоснованность положений и выводов, сформулированных в диссертации, обусловлена научной методологией, тщательным изучением проблематики работы, анализом нормативно-правовой базы функционирования учреждений высшего образования и оказания ими образовательных услуг. В целом, необходимо отметить, что анализируемая работа отличается комплексностью изучения объекта и глубиной исследования предметной области.

#### **Характеристика диссертации, степень ее завершенности и качество оформления**

Рассмотрев диссертационное исследование и автореферат, можно сделать вывод, что работа носит целостный характер.

Логически структурное построение и последовательность изложения материала диссертации выстроены и обоснованы, структурно выдержаны и определены целью и задачами исследования, отражают характер исследуемой проблемы. Материал, отражающий результаты научных исследований, изложен последовательно, системно.

Диссертация и автореферат оформлены в соответствии с ГОСТ Р 7.0.11-2011 «Диссертация и автореферат диссертации. Структура и правила оформления», а также с требованиями Положения о порядке присуждения ученых степеней. Заимствованный материал изложен корректно, сопровождается ссылками на авторов и источники заимствования.

#### **Достоверность и научная новизна диссертационного исследования**

*Достоверность* и обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций подтверждается:

- Собранным автором обширным материалом по рынку и качеству услуг высшего образования в стране в целом и, в частности, в Ростовской

области, взятых из достоверных источников (материалы Госкомстата РФ, официальной статистики вузов региона).

- Анализ достаточного количества научно-практической и нормативной литературы (в том числе – работ отечественных и зарубежных ученых, исследователей, экспертов и практиков, рассматривающих различные аспекты темы диссертации) позволил сформировать методологическую основу исследования, построенную на фундаментальных положениях теории качества, теории стратегического управления, теоретических положениях регламентирующих образовательный процесс в вузах и стратегическое управление вузом, концепциях проектно-ориентированной деятельности вузов и концепциях согласования интересов сторон в условиях конфликта, современных исследований отечественных и зарубежных ученых по проблематике диссертации.

- Системная проработанность вопросов, позволяющая обосновать научные положения и практические рекомендации по стратегическому управлению вузами в целях повышения качества образовательной деятельности вузов и росту соответствия образовательных услуг вузов требованиям региона, в котором работает вуз, и экономики страны в целом.

- Необходимость, достаточность и репрезентативность используемой информационно-аналитической базы, в том числе, таких методов исследования, как форсайт-методы, методы экспертного оценивания и метод системного анализа не вызывают сомнений.

- Апробация результатов исследования среди широкой общественности (выступления с докладами и сообщениями на научно-практических конференциях, применение полученных соискателем результатов в вузах Ростовской области и образовательной деятельности в учреждениях высшего образования региона).

В целом теоретическая база исследования в достаточной степени аргументирована, практические рекомендации вытекают из обобщенных результатов исследования обширного эмпирического и статистического материала, объемы которого также позволяют судить о его достоверности.

Положительным моментом работы является использование доступного практического материала, полностью отражающего специфику предмета исследования. Автор провел глубокий анализ функционирования системы высшего образования в Ростовской области, как со стороны взаимодействий



системы высшего образования с экономикой региона, так и со стороны конкурентоспособности вузов региона на рынке образовательных услуг. Все это позволило обеспечить репрезентативность полученных результатов и их соответствие настоящим требованиям к качеству услуг высшего образования, предъявляемых экономикой региона и страны в целом.

*Научная новизна* диссертационного исследования заключается в следующих основных положениях:

– Разработан сущностно-категориальный механизм анализа и оценки качества услуг высшего образования, в рамках которого уточнено понятие «качество услуг высшего образования» с учетом ввода в научный оборот комплекса характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза во взаимосвязи с формируемым стратегическим комплексом развития системы высшего образования, качество работы которого оценивается с точки зрения государства и с точки зрения стратегии развития вуза.

– Сформирована система типологизации факторов, способствующих повышению качества услуг высшего образования, построенная по принципу зависимости этих факторов от уровня управления в системе экономических отношений, что позволило выстроить перспективные стратегические ориентиры вузов, направленные на рост качества образовательных услуг в среде научно-технологических вызовов и угроз.

– Предложен инструментарий оценки качества услуг высшего образования, применяющий такие средства управления качеством, как диаграммы Исикавы и методы экспертных оценок, что способствовало выявлению причинно-следственных связей между качеством услуг высшего образования и уровнем удовлетворенности заинтересованных сторон.

– Построена стратегическая проектно-ориентированная система повышения качества услуг высшего образования на базе форсайт-методов планирования процессов функционирования вузов. Разработанная система позволяет так осуществлять стратегическое управление вузом, в целях повышения качества услуг высшего образования и достижения важных социально-экономических эффектов под воздействием планирования проектного управления вузом.

В целом представленная к оппонированию диссертация содержит решение актуальной задачи оценки и повышения качества образовательных услуг вузов в соответствии с требованиями экономики региона и страны в

целом. Проблема, рассматриваемая Сорокиной Ю.В. в диссертации, охватывает довольно широкий спектр социально-экономических и управленческих исследований на рынке услуг высшего образования. Тем не менее, ошибочным было бы считать, что данная тема полностью исчерпана автором. В работе присутствуют некоторые дискуссионные вопросы и недостатки.

Подтверждая научную новизну и положительные стороны работы, следует отметить *наличие некоторых спорных положений и неточностей в исследовании, его недостатки, а также предложить несколько рекомендаций:*

1. Автор вводит в работе термин «стратегирование» применительно к проблематике повышения качества услуг высшего образования, однако полно не раскрывает это понятие и не показывает чем процесс стратегирования отличается от классических процессов стратегического управления вузом в целях обеспечения проектной ориентации вуза, достижения высокого качества его образовательной деятельности и соответствия результатов его образовательной деятельности требованиям рынка, экономики региона и страны в целом.

2. При осуществлении типологизации (стр. 30-35) и дальнейшем ранжировании основных факторов, влияющих на качество услуг высшего образования, автор не применяет современного инструментария матричного анализа, методов принятия управленческих решений на базе иерархических процедур и методов построения маргинальных коэффициентов замещения каждого критерия, что позволило бы более точно оценить качество образовательных услуг вузов и дать более полные рекомендации по стратегическому управлению вузом в современных условиях.

3. Процесс оценки качества образовательных услуг вузов с учетом заинтересованности участников и урегулирования противоречий участников (стр. 89-92) носит скорее пассивный характер. Автор недостаточно четко показывает каким образом непосредственно влиять на мотивацию участников образовательного процесса и стимулировать их к проявлению самостоятельности, участию вместе со студентами в проектной деятельности вуза, и учету требований экономики региона.

Было бы целесообразно развить тему согласования интересов участников образовательных отношений, включив в эти схемы и участников

со стороны партнерских и бизнес-структур, опосредованно участвующих в подготовке учащихся системы высшего образования региона:

4. Наряду с оценкой значимости факторов качества услуг высшего образования, приведенных на стр. 89, автору было бы целесообразно разработать алгоритм стратегического управления вузом по стимулированию развития у него важных для ответа на вызовы экономики региона и страны в целом механизмов совершенствования ресурсного потенциала. Концепции ресурсной организации и выбора и реализации стержневой компетентности вуза, столь важной для него с точки зрения достижения успешных рыночных позиций и обеспечения высокой конкурентоспособности в современных условиях, была незаслуженно оставлена автором без внимания. Необходимо отметить, что ряд факторов, отмечаемых автором как определяющие для качества образовательных услуг вуза, относятся именно к характеристикам ресурсного потенциала вуза. Следовательно, анализ ресурсного потенциала вуза хорошо бы дополнил проведенный в работе анализ.

5. Приводя комплекс форсайт-мер (стр. 124-125) предлагаемых для вузов Ростовской области для развития их проектной ориентации и повышения качества образовательных услуг, автор недостаточно четко показывает как эти меры будут непосредственно внедряться в вузах Ростовской области и как будет достигнуто согласование интересов всех участников образовательного и проектного процессов в процессе их реализации.

Отмеченные недостатки носят сугубо частный характер и ни в коем образом не снижают достоинств и значимости представленной для оппонирования диссертации, а также существенно не влияют на основные теоретические, методические и практические результаты полученные автором. Считаю, что оппонируемая диссертационная работа представляет собой законченное исследование. Представленные в работе результаты обладают научной новизной, практически значимы, отражают вклад соискателя в решение проблемы оценки и повышения качества услуг высшего профессионального образования с целью ответа на существующие вызовы экономики тех регионов, в которых работают вузы, и экономики страны в целом.

**Соответствие диссертации критериям п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013г. №842**

В целом оппонируемая диссертация на тему: «Оценка и повышение качества услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах Ростовской области)» является научно-квалификационной работой, самостоятельным и завершенным научным исследованием, имеющим важное социально-экономическое и народнохозяйственное значение, которое выполнено на высоком теоретико-методологическом и практическом уровне, где изложены научно обоснованные решения, внедрение которых вносит значимый вклад в формирование и развитие механизма оценки и повышения качества образовательной деятельности вуза. Все выше изложенное дает основание считать, что диссертационное исследование отвечает требованиям пункта 9 о «Присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013г. №842, а ее автор - 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: п. 1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка и п. 1.6.116. Механизм повышения эффективности и качества услуг

**Официальный оппонент:**

Доктор экономических наук, профессор  
ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»,  
профессор кафедры отраслевой экономики и финансов,  
(научная специальность –  
08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг)

РГПУ им. А. И. ГЕРЦЕНА

подпись Пашкус Н.А.

удостоверяю 31.08 2014 года

Отдел персонала и социальной работы  
управления кадров и социальной работы



Наталья Анатольевна  
Пашкус

Ведущий документовед  
отдела персонала и социальной  
работы

А.Д. Пызина