

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

## **ОТЗЫВ**

официального оппонента 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

### **1. Актуальность темы диссертационного исследования**

Актуальность диссертационного исследования Сорокиной Ю.В. не вызывает сомнений, поскольку оценка и повышение качества услуг российского высшего образования, а так же стратегии его развития в долгосрочной и среднесрочной перспективах, являются в современных условиях первостепенными задачами, так как все они связаны с созданием в РФ инновационной экономики, основанной на формировании собственного интеллектуального капитала, базой для которого и является высшее образование.

Сама тема диссертационной работы сформулирована таким образом, чтобы в процессе диссертационного исследования, получить ответ на первостепенные для российского высшего образования вопросы, касающиеся выбора таких конкретных стратегий его развития в рыночных условиях, которые бы позволяли повышать качество образовательных услуг, адекватно и оперативно оценивая динамику их изменения под воздействием постоянно меняющейся внешней среды.

В качестве базового региона для развития услуг высшего образования, соискатель выбрала Ростовскую область, входящую в Южный федеральный

округ, на территории которой расположены высшие учебные заведения всех организационно-правовых форм собственности, предусмотренных российским законодательством.

**2. Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации** не вызывает сомнений, поскольку все они ориентированы не просто на использование лучших мировых практик повышения качества высшего образования при сохранении его доступности как основополагающего общественного блага, а так же на адаптацию этих практик к условиям России и специфике ее регионов.

**2.1.** Так, автор считает, что «повышение качества услуг высшего образования в значительной степени определяется системой стратегирования развития вуза» (стр. 9, 21), в связи с чем, ею предлагается сущностно-категориальный подход к этому процессу, как соответствие совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза стратегическим целям развития всей системы высшего образования государства в целом и стратегии развития вуза, в частности (там же). С предлагаемым авторским подходом трудно не согласиться, поскольку стратегия развития любого высшего образовательного учреждения в России базируется, прежде всего, на общей стратегии развития высшего образования в нашем государстве, определяются им и подчиняются тем нормативно-правовым институтам, которые формируются в ее рамках государством.

**2.2.** Разработка научно-методических подходов к оценке качества услуг высшего образования, по мнению Сорокиной Ю.В., «должна учитывать различные типы факторов, влияющих на качество услуг высшего образования» (стр.9, 26), в связи с чем, ею проведена типологизация факторов повышения качества услуг высшего образования в зависимости от уровня управления в системе экономических отношений (на макро-, мезо-, микро – и наноуровнях – стр.29-36), учет которых, позволит определять стратегические ориентиры обеспечения повышения качества образовательных услуг ВУЗа.

**2.3.** Автор диссертации совершенно справедливо считает, что инструментарий оценки качества услуг высшего образования должен основываться на комплексном применении статистических (объективных) и экспертных (субъективных) методов оценки, в то время как существующие методики учитывают, по ее мнению, в значительной степени лишь объективные данные, пренебрегая субъективными. Опираясь на эту точку зрения, соискатель предлагает собственный научно-методический подход, предусматривающий применение наряду с методом экспертных оценок, диаграмму Исикавы, что позволяет, с учетом уровня удовлетворенности заинтересованных сторон, определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования (стр. 9, 86-87, 95, 99). По нашему мнению, такой подход одновременно позволяет поднять качество услуг высшего образования под конкретные требования рынка труда, опосредованно представляющего интересы работодателей.

**2.4.** Автор исследования справедливо полагает, что повышение качества услуг высшего образования не может опираться на какую-то одну стратегию его развития, следовательно, необходимо разработать целую систему стратегирования повышения качества, предоставляемых им услуг. По ее мнению, эта система должна основываться на принципах форсайт-планирования и проектно-ориентированного управления, что позволит осуществить разработку стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования, получаемых в результате синергетического эффекта от одновременного применения этих двух методов управления в ВУЗах (стр. 10, 40-46 103-104, 109, 118-118, 124-125, 127).

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

Достоверность полученных выводов исследования обеспечивается использованием современных средств и методик проведения исследований. В основе исследования лежит достаточный объем экономических фактов, выявленных с использованием данных Госкомстата и статистических материалов по Ростовской области, материалов монографий, законодательных и

нормативных актов, публикаций в периодических изданиях и сети Интернет, докладов и трудов ведущих отечественных и зарубежных ученых и специалистов-практиков, а так же собственных опросов, проведенных соискателем на базе нескольких Ростовских ВУЗов, о чем свидетельствует солидное приложение на 65 страницах (10 приложений, последнее из которых, представляет собой три акта о внедрении результатов диссертационного исследования в практику деятельности образовательных учреждений Ростовской области).

**Научная новизна исследования, полученных результатов, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации, заключается в следующем.**

1. На основе сущностно-категориального подхода уточнено понятие «качество услуг высшего образования» и его экономическое содержание, как «соответствие совокупности характеристик образовательной деятельности и научно-технологического развития вуза, стратегическим целям развития системы высшего образования государства и стратегии развития вуза» (стр. 7, 16, 10-20). Применительно к предмету и объекту, рассматриваемой диссертационной работы, такое уточнение самого понятия услуги применительно к высшему образованию, оказывается более чем правомерным, поскольку подчеркивает специфичность самой услуги в этой сфере деятельности, где образовательная услуга, несомненно, одновременно выступает как важнейшее общественное благо. Следовательно, качество услуг высшего образования напрямую зависит не только от долгосрочной государственной стратегии развития высшей школы, но и развития национальной экономики в целом.

2. Сорокиной Ю.В. разработана и предложена для практического использования типологизация факторов, повышающих качество услуг высшего образования, в зависимости от уровня управления в общей системе экономических отношений страны, а не только в сфере высшего образования, что позволяет выстраивать стратегические ориентиры для обеспечения повышения качества образовательных услуг ВУЗа в условиях быстро меняющейся внешней среды и нарастания в связи с этим научно-

технологических вызовов и угроз (стр. 7, 26-36). По состоянию на сегодняшний день эти ориентиры по ее мнению таковы: 1) программы подготовки кадров в учреждениях высшего образования должны соответствовать приоритетам научно-технологического развития России и требованиям рынка труда; 2) должен быть ликвидирован дисбаланс между спросом и предложением на рынке труда и рынке образовательных услуг, что позволит повысить уровень востребованности выпускников российских ВУЗов по профилю их основной подготовки; 3) негативное влияние демографических факторов на систему высшего образования в краткосрочном и среднесрочном периодах должно быть преодолено с помощью государственных и региональных программ стимулирования прироста населения, как за счет увеличения рождаемости и поддержки многодетных семей, так и за счет гибкой миграционной политики; 4) происходящая стандартизация услуг высшего образования должна носить адаптационный характер, позволяющий оперативно отвечать на вызовы НТП; 5) создание государственной системы управления качеством образования; 6) поддержание конкурентной среды на рынке образовательных услуг высшего образования; 7) формирование государственных, частных, общественных и смешанных институтов, способствующих укреплению и гармонизации взаимосвязей сферы высшего образования с целями и потребностями государства, бизнеса, местного сообщества и т.п. (стр. 28-29).

3. Автором диссертации разработан, апробирован на примере Ростовской области и предложен к практическому использованию в других регионах РФ универсальный научно-методический инструментальный оценки качества услуг высшего образования, в основу которого, положено применение такого инструмента управления качеством, как «диаграмма Исикавы», которая совместно с методом экспертных оценок, позволяет определить причинно-следственные связи между факторами повышения качества услуг высшего образования с учетом уровня удовлетворенности заинтересованных сторон (стр.7, 50-65, 86-99). Анализ приведенных данных на примере Ростовской области позволяет сделать вывод о том, что данная методика, разработанная

автором, вполне может быть использована для оценки и последующего сравнения качества услуг высшего образования в разных ВУЗах одного и того же региона или федерального округа, поскольку позволяет сформировать механизм повышения эффективности и качества услуг, как для отдельного ВУЗа, так и для конкретного региона в целом.

4. Соискателем разработана система стратегирования повышения качества услуг высшего образования, основанная на применении форсайт-методов планирования процессов обучения и научно-учебной деятельности, которая «привязана» к региональному рынку труда и позволяет повысить качество услуг высшего образования (стр.118-128), что само по себе уже является новым для такой социально-значимой отрасли российской экономики как сфера высшего образования. Предложенная автором система стратегирования, будучи проектно-ориентированной, позволяет осуществлять планирование, разработку и совершенствование стратегических мероприятий по повышению качества услуг высшего образования с учетом оценки тех социально-экономических эффектов, которые планируется достигнуть в результате применения форсайт-методов в процессе проектного управления ВУЗом. Особая научная ценность сочетания предлагаемых методов, заключается в ориентации деятельности ВУЗа на командную работу, поскольку повышение качества услуг высшего образования зависит от совместной работы всех субъектов образовательного рынка – самих обучающихся, ППС, научных работников, сотрудников структурных подразделений, руководства учреждений высшего образования, представителей бизнеса, региональных властей и местного сообщества.

**4. Значимость полученных автором диссертации результатов для науки и практики.** Несомненным плюсом оппонируемой диссертационной работы является то, что автор в процессе исследования, использует методы и инструменты смежных экономических специальностей: проводит маркетинговое исследование регионального рынка; использует математические и инструментальные методы поддержки принимаемых решений об оценке качества

образовательных услуг; разрабатывает новые стратегические методы управления ВУЗом.

Теоретическая значимость исследования заключается в концептуальном подходе к уточнению сущности и экономического содержания 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» (стр.21). Такой авторский подход позволяет увязать государственную стратегию развития высшей школы со стратегией развития самого ВУЗа как в долгосрочном, так и в среднесрочном периодах.

Кроме того, разработанная автором методика функционирования системы стратегирования, основанная на сочетании принципов форсайт планирования и проектно-ориентированного управления ВУЗом, имеет универсальный характер и может быть легко адаптирована, а затем использована в каждом российском регионе, с учетом специфики его развития (стр.101-128).

Практическая значимость результатов исследования заключается в возможности использования основных выводов диссертационной работы для повышения качества услуг высшего профессионального образования как в РФ в целом, так и в каждом ВУЗе в отдельности (стр.143-145).

**5. Конкретные рекомендации по использованию результатов и выводов диссертационного исследования.** Результаты и выводы диссертационного исследования целесообразно использовать при разработке долгосрочной стратегии развития любого российского ВУЗа, особенно в регионах РФ, с учетом специфики их развития, потребности в кадрах, состояния спроса и предложения на региональном рынке труда.

Так, изменение внешней среды деятельности ВУЗа, неизбежно приведет к корректировке стратегии его развития в среднесрочном периоде, поскольку потребует адаптации образовательной организации к этим изменениям. Для такой корректировки целесообразно использовать, предлагаемую автором

методику, сочетающую в себе принципы проектного управления с форсайт-планированием, что позволит в кратчайшие сроки повысить качество образовательной услуги, удовлетворяющей запросам регионального рынка труда.

**6. Дискуссионные положения работы, требующие от соискателя дополнительных пояснений, замечания и рекомендации по дальнейшим исследованиям в избранном направлении.**

**6.1.** Идея о сочетании стратегии развития учреждений высшего образования, оказывающих профессиональные образовательные услуги, с общегосударственной стратегией развития высшего профессионального образования, очень привлекательна, но требует уточнения, поскольку повысить качество образовательной услуги на основе стратегирования, можно только в том случае, если в стране согласованы любые стратегии ее социально-экономического развития. Между тем, в РФ, которая развивается по рыночному пути чуть более четверти века, зачастую, «правая рука не знает, что делает левая».

Например, даже в рамках одного министерства (скажем, министерства науки и образования) различные управления и департаменты проводят совершенно несогласованную друг с другом политику: так, одно управление (или департамент) выдают лицензию на ведение образовательной деятельности по тому или иному направлению, а другое, почти одновременно, при проведении аккредитации выявляет несоответствие предоставления качества образовательных услуг по недавно пролицензированному направлению.

Причем, причина даже может быть не связана с самим ВУЗом (например, изменились нормативно-правовые основы образовательной деятельности), но аккредитуемое образовательное учреждение не получило никаких внятных разъяснений для создания механизмов повышения качества образовательной услуги в изменившихся условиях. Как результат: нарастание асимметрии на рынке труда между спросом на услуги высшего образования нужного качества и предложением со стороны ВУЗов выпускников, не обладающих нужными



компетенциями в виду недостаточно высокого качества предлагаемых потребителям образовательных услуг. Возникает вопрос, как можно преодолеть эту рыночную асимметрию? Очевидно, если только на всех уровнях управления, все стратегии повышения качества услуг высшего образования будут «завязаны» на развитие цифровой экономики в стране.

**6.2.** Говоря об оценке качества образовательной услуги в сфере высшего профессионального образования, целесообразно помнить, что данная услуга, одновременно является социально-значимым благом, которое производится на таком же специфическом социально-значимом рынке – рынке образовательных услуг, на котором наиболее значимым сегментом является именно рынок услуг высшего образования.

Такой подход к данному рыночному сегменту исключительно важен для понимания специфики производимой на нем услуги, которая должна быть высокого качества, оставаясь при этом доступной для основной массы населения. Между тем, коммерциализация сферы образования в России, отсекает от сферы высшего профессионального образования целые категории населения, поскольку качественное образование не может быть дешевым, а уровень доходов основной массы населения не позволяет его оплачивать. Как быть в данной ситуации, и, какую стратегию финансирования высшего профессионального образования избрать, чтобы повысить его доступность без ущерба для качества образовательной услуги? Возможно, автору диссертации стоит подумать о перекрестном финансировании или какой-то другой модели обеспечения высокого качества образовательных услуг, предоставляемых в РФ учреждениями высшего профессионального образования, например, о возможности привлечения ВУЗами образовательных кредитов, поручителями по которым выступали бы будущие работодатели.

**6.3.** Возвращаясь к вопросу об оценке качества услуги высшего образования, целесообразно понимать, что является объектом оценки: научно-образовательный процесс в ВУЗе; компетенции выпускников, как результат получения ими образовательной услуги; или тот интеллектуальный капитал,

формирование которого происходит в процессе получения образовательной услуги? На наш взгляд, объектом оценки являются знания, полученные в ВУЗе, которые, будучи опосредованы на любом уровне рынком труда, превращаются в интеллектуальный ресурс, а на конкретном предприятии принимают форму нематериальных активов. Следовательно, качество услуги высшего образования на разных стадиях ее функционирования должно оцениваться по-разному: в самом ВУЗе, как выпускная квалификационная работа, решающая ту или иную практическую задачу; на рынке труда через профессиональные стандарты, как компетенции выпускников им соответствующие; на конкретном предприятии (в организации), как нематериальный актив работника этой организации. Следовательно, оценивать качество услуги высшего образования в самом образовательном учреждении, можно и нужно с учетом сразу трех составляющих: научной обоснованности выпускной квалификационной работы; ее практической значимости; и, наконец, ее возможной коммерциализации.

**6.4.** Для оценки качества услуги высшего образования огромное значение имеет определение ее жизненного цикла. Образовательная услуга, предоставляемая учреждениями высшего образования, по нашему мнению, не оканчивается временем обучения, поскольку в век бурного научно-технологического развития, полученные знания быстро стареют, что требует от образовательных учреждений учитывать это обстоятельство при стратегировании развития ВУЗа на долгосрочную перспективу. Следовательно, уже в процессе предоставления образовательной услуги высшего образования необходимо заложить систему пролонгации, получаемых сегодня знаний, с учетом возможности их постоянного обновления в будущем.

Указанные дискуссионные моменты не являются замечаниями и не умаляют основных достоинств работы. Они лишь подсказывают соискателю иные пути решения проблем повышения качества услуг высшего образования, которые он обозначил в данной диссертационной работе.

**Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней, утвержденным**

**постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842.**

Диссертационная работа Сорокиной Юлии Витальевны «Оценка и повышение качества услуг высшего образования на основе стратегирования (на материалах Ростовской области)» выполнена на актуальную тему и представляет собой самостоятельное, завершённое научно-квалификационное исследование. Полученные автором результаты являются новыми и имеют существенное значение для науки и практики в области оценки и повышения качества услуг высшего образования на основе формирования стратегических программ его развития, в которых повышение качества образовательных услуг является приоритетной задачей. В работе решена научная проблема, имеющая важное социально-экономическое значение для развития рынка образовательных услуг в РФ – повышение качества услуг высшего образования, а так же предлагаются меры по совершенствованию оценки их качества, что вносит значительный вклад в развитие высшего образования России и повышение качества его образовательных услуг. Представленные в диссертации научные положения, выводы и рекомендации обоснованы и достоверны. Содержание автореферата полностью соответствует содержанию диссертации.

Содержание оппонируемой диссертационной работы соответствует специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг. Область исследования: 1.6. Сфера услуг, 1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка; 1.6.116. Механизм повышения эффективности и качества услуг» паспорта научных специальностей ВАК Министерства образования и науки РФ.

Диссертационная работа соответствует требованиям п.9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней,» утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. №842, предъявляемым ВАК Министерства образования и науки РФ к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук. 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.

Доктор экономических наук, профессор  
кафедры «Мировая экономика и  
экономическая теория»  
ФГАОУ ВО «Волгоградский  
государственный технический  
университет»

*Шах.*

Лариса Семеновна Шаховская

400005, г. Волгоград,  
Проспект Ленина, 28, ВК, ауд. 612  
Тел/факс: (8442) 24-09-31, 24-84-78  
e-mail: shahovskaya@vstu.ru

