

---

## **ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

---

**Машкова Наталия Вячеславовна,**

кандидат экономических наук, доцент кафедры предпринимательства и инноваций Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина; nvm@fsm.ustu.ru

**Картавченко Ирина Витальевна,**

аспирант Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина; kart\_iv@mail.ru

В статье рассмотрены особенности проведения мониторинга качества образовательных услуг в системе дополнительного профессионального образования (ДПО), позволяющие объективно оценить соответствие уровня качества предлагаемых образовательных услуг и сформировать концепцию эффективного управления системой ДПО.

**Ключевые слова:** дополнительное профессиональное образование, мониторинг, качество образовательных услуг, Центр профессиональной переподготовки

Важнейшим элементом экономического и социального развития страны выступает ее интеллектуальный потенциал. В последнее время все больше внимания уделяется вопросам качества подготовки специалистов в связи с возрастающей конкуренцией и требованиями рынка. Усиление конкуренции требует высокой организации управления предприятиями и учреждениями. Удержаться на рынке можно только при наличии реальных преимуществ перед высокоорганизованными конкурентами. Современный этап развития общества требует от человека готовности к постоянному повышению общей и профессиональной компетентности, к возможности переквалификации, перестройке, переподготовке. Это формирует потребность в непрерывном развитии человека, его постоянном совершенствовании. Этой цели призвано служить дополнительное профессиональное образование (ДПО). Система ДПО дает возможность непрерывного получения образования, так называемого «образования через всю жизнь». Она является наиболее перспективной и развивающейся подсистемой, обеспечивающей социальную защищенность работников путем повышения уровня их квалификации для

решения профессиональных задач и проблем [1].

В настоящее время дополнительное профессиональное образование в России развивается большими темпами. С каждым годом все больше людей стремятся повысить уровень своего образования, но вместе с тем и возрастает проблема качества образовательных услуг по программам переподготовки и повышения квалификации. С одной стороны, образование становится все более дорогостоящей услугой, и, естественно, потребитель интересуется, за что он платит деньги, а с другой – в настоящее время вместе с ростом человеческого капитала увеличивается значение образования как важнейшего фактора формирования нового качества общества.

Для формирования концепции эффективного управления системой дополнительного профессионального образования необходимо иметь развернутое представление о ее текущем состоянии и тенденциях развития. То есть, одной из важнейших задач, предопределяющих формирование направлений стратегического развития и создание информационно-аналитического обеспечения в области управления развитием системы образования, является целенаправленный и регулярный мониторинг, адекватный новым общественным реалиям, подразумевающий оценку удовлетворенности потребителей, что, в свою очередь, является неотъемлемой частью системы менеджмента качества.

В настоящее время существует огромное количество методов оценки удовлетворенности потребителей. В общем виде выделяют следующие методы:

- объективные (с помощью объективных данных, косвенно свидетельствующих об удовлетворенности потребителей: доля рынка, доля постоянных покупателей, выручка от реализации);
- субъективные (опрос непосредственных потребителей);
- ориентированные на свойства (оценка основных характеристик услуги);
- ориентированные на события (оценка событий/этапов во время процесса предоставления услуги);
- однофакторные (прямая общая оценка удовлетворенности);
- многофакторные (оценка удовлетворенности потребителей отдельными аспектами услуги);
- количественные (получение количественной оценки);
- качественные (получение развернутой информации для выработки, например, корректирующих действий) [2].

Необходимо отметить, что любая организация (в том числе образовательные учреждения) должна проводить мониторинг удовлетворенности потребителя, определив способы получения этой информации и научиться использовать методы измерения и анализа полученной информации с целью принятия руководством эффективных управленческих решений.

Рынок дополнительных образовательных услуг в большей степени зависит от спроса, от предпочтений конечных потребителей и подвержен влиянию таких факторов, как: престижность, востребованность на рынке труда, мобильность, приобретение определенного социального статуса, возможность самореализации.

В качестве критериев привлекательности дополнительных образовательных услуг можно выбрать либо показатель внутренней полезности услуги, либо оценку потребительской ценности услуги. Согласно пункту 3.1.4 (ISO 9000:2000) удовлетворенность потребителей – это восприятие потребителями степени выполнения их требований, при этом жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей.

Требования к образовательному процессу описываются в государственном стандарте. Согласно пункту 3.3.5 (ISO 9000:2000) потребитель – это организация (3.3.1) или лицо, получающие продукцию (3.4.2). При этом потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации. В данном случае потребителем являются не только слушатели, но и преподаватели, государство, работодатели. Именно поэтому вопросы мониторинга и измерения качества дополнительных образовательных услуг имеют большое значение.

Мониторинг в системе дополнительного профессионального образования, нами понимается как комплексное, динамическое, аналитическое отслеживание процессов, определяющих количественно-качественные изменения в объекте. Это – форма организации, сбора, обработки, хранения и распространения информации о деятельности системы, обеспечивающая непрерывное слежение за ее содержанием и прогнозированием её развития. Мониторинг позволяет установить обратную связь между системой управления и образовательными учреждениями как объектами управления. Обратная связь возможна при наличии четко обозначенного перечня необходимой и достаточной информации для разработки управленческих решений, а также механизмов оперативного сбора, обработки, хранения и распространения этой информации.

Мы согласны с мнением [3], что основными свойствами эффективного мониторинга должны быть: полнота, релевантность, адекватность, объективность, точность, своевременность, доступность, непрерывность, структурированность и специфичность для каждого уровня мониторинга. В состав пользователей информации мониторинга экономики образования входят органы государственной и муниципальной власти, деловые круги, работодатели, научные и образовательные учреждения, средства массовой информации, общественные организации и общественность региона. Схематично процесс мониторинга рынка дополнительных образовательных услуг можно представить следующим образом (рис. 1).

При организации проведения мониторинга необходимо придерживаться следующих принципов:

- целенаправленность, т.е. система мониторинга должна быть нацелена на решение конкретных задач, что позволит оградить от перегруженности информацией и сбора ненужных данных;
- системность, комплексность;
- непрерывность наблюдения;
- сопоставимость используемых показателей во времени.

Нами был проведен мониторинг удовлетворенности слушателей, преподавателей и работодателей качеством образовательных услуг, предоставляемых Центром профессиональной переподготовки (ЦПП) Бизнес-школы УрФУ.

На основании проведенного мониторинга удовлетворенности слушателей, преподавателей и работодателей качеством образовательных услуг, предоставляемых ЦПП, мы выделили 24 подкритерия, характеризующих работу данного Центра.

Нами осуществлен комплексный сбор и анализ информации о качестве образовательных услуг за 2006, 2007, 2008 и 2009 год. Целью проведенного потребительского мониторинга явилось непрерывное измерение удовлетворенности внешних и внутренних потребителей для управления, обеспечения и улучшения образовательного процесса в Центре профессиональной переподготовки.

Объекты потребительского мониторинга – слушатели, обучающиеся по программе профессиональной переподготовки «Экономика и управление предприятием» (свыше 500 часов). Субъекты потребительского мониторинга – группа оценки качества образования, созданная в Центре в 2005 г. В опросе принимали участие 320 человек.

Методы сбора первичных данных – анализ документов, анкетный опрос и неформализованное интервью.

Процедура потребительского мониторинга включает следующие этапы:

1. Формирование и корректировка цели и задач мониторинга.
2. Определение направлений мониторинга, подготовка инструментария исследования и определение критериев оценки показателей мониторинга. Для каждого исследования составляются анкета и программа ее обработки;
3. Информационно-аналитическая обработка полученной информации. Обобщение результатов исследования потребительской оценки качества образования, сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей.
4. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, оказываемых Центром.
5. Формирование объемов и профилей подготовки кадров в ЦПП.

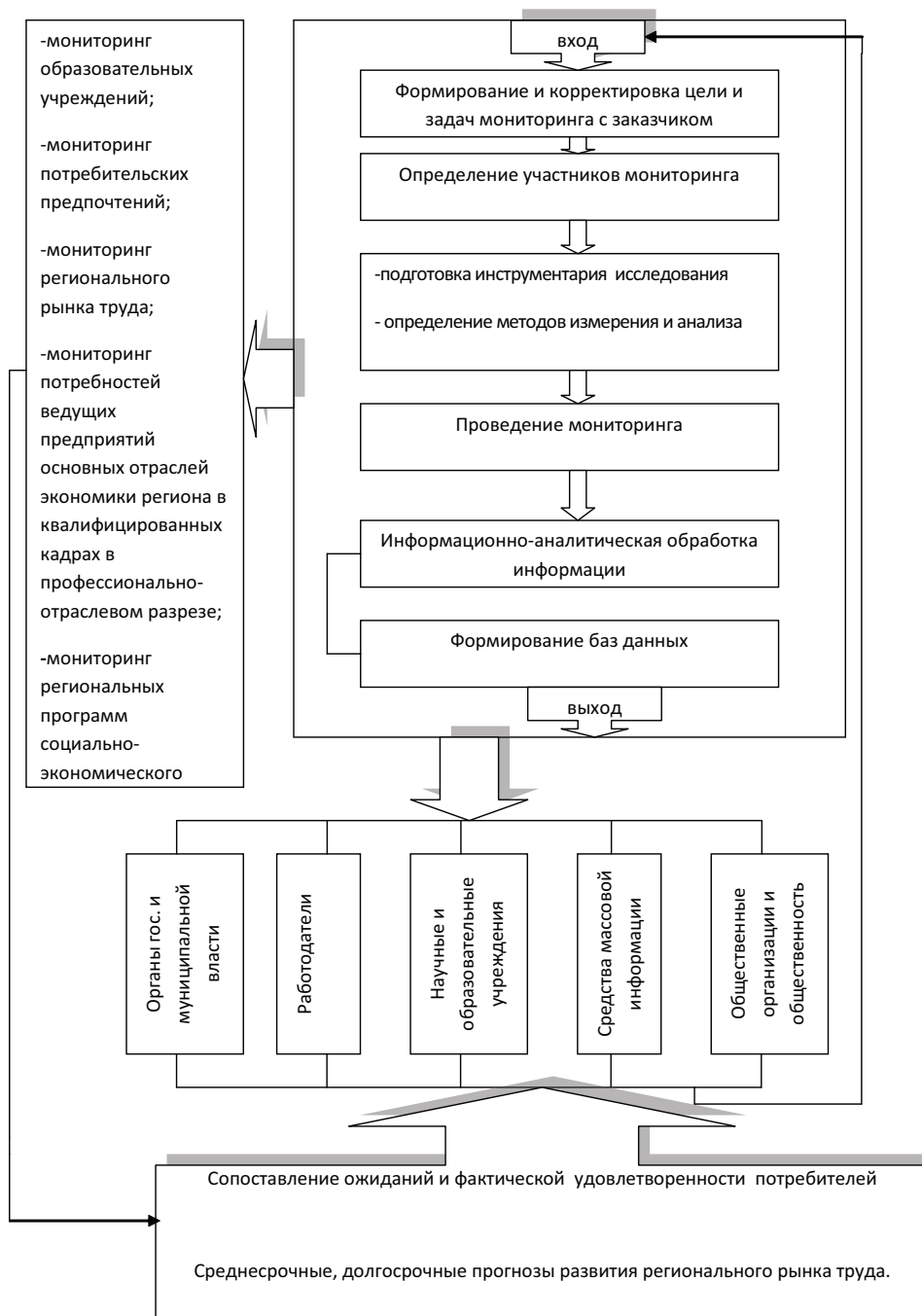


Рис. 1. Процесс мониторинга рынка дополнительных образовательных услуг

Такая комплексная оценка необходима, поскольку существует различие в оценке качества результата обучения и качества процесса образования в сфере ДПО. Результатом обучения является же оценка компетентности слушателя. Для этого в рамках социологического мониторинга проводятся

опросы работодателей, которые могут объективно оценить качество подготовки специалиста и выявить проблемы в образовательном процессе, но они не дают прямой информации о том, каким образом можно это качество повышать, так как влиять на качество результата можно лишь изменяя что-либо в самом процессе, приводящем к данному результату.

В связи с этим и существует необходимость изучать как удовлетворенность работодателей новым продуктом (выпускником) на рынке труда, так и отношение преподавателей к процессу образования и степени подготовленности слушателя, а также представления слушателей о качестве отдельных элементов образовательного процесса и способах его повышения.

Критерии, по которым оценивались показатели деятельности Центра профессиональной переподготовки, были сформированы в ходе проведения самооценки деятельности объекта ДПО (рис. 2).

Критерий 1 и 2 лепестковой диаграммы оценивался слушателями, преподавателями и работодателями, исходя из уровня обеспечения и организации основных и вспомогательных процессов ЦПП, а также анализа, сбора деловой информации, разработки, мониторинга и планирования факторов успеха. Компетентность преподавателей (критерий 3) оценивалась слушателями по следующим основным показателям: знания и опыт в определенной области науки и практики, последовательность и логика высказываний, способность подмечать существенные, характерные особенности слушателей, способность устанавливать контакты с внешней и внутренней средой и др. Материально-техническое обеспечение образовательным процессом (критерий 4) определялось слушателями и преподавателями, исходя из наличия и стоимости основных средств, а также показателей инновационно-информационного обеспечения (электронных учебно-методических комплексов, доступность информационной базы, учебных программ, библиотечного фонда, компьютерной базы, аудиторного фонда и мультимедийных комплексов). Для определения критерия 5 (менеджмент процессов) все процессы представлены в виде оформленной документации, непрерывно анализируются, контролируются и совершенствуются. На основании проведенного мониторинга удовлетворенности основных потребителей образовательных услуг разработан механизм улучшения ключевых процессов, обеспечивающий эффективность деятельности ЦПП.

Основные подкритерии, содержащиеся в критерии 8 лепестковой диаграммы (удовлетворенность слушателей), обеспечивались следующими показателями: организация лекционных и практических занятий, оценка электронных учебников и учебно-методических комплексов, удовлетворенность методической обеспеченностью, предпочитаемые способы организации контроля знаний, реализация слушателей в процессе обучения, оценка работы коллектива Центра и др.



Рис. 2. Показатели обеспечения качества объекта ДПО в 2008/2009 учебном году

На рис. 3 представлен уровень реализации ожиданий слушателей в процессе обучения в ЦПП по годам.

Согласно данным проведенного мониторинга (рис. 3) из года в год наблюдается динамический рост показателей удовлетворенности слушателей, исходя из поставленных целей и ожиданий. Это объясняется улучшением материально-технической и научно-технической базы Центра профессиональной переподготовки Бизнес-школы УрФУ, внедрением инновационных моделей обучения.

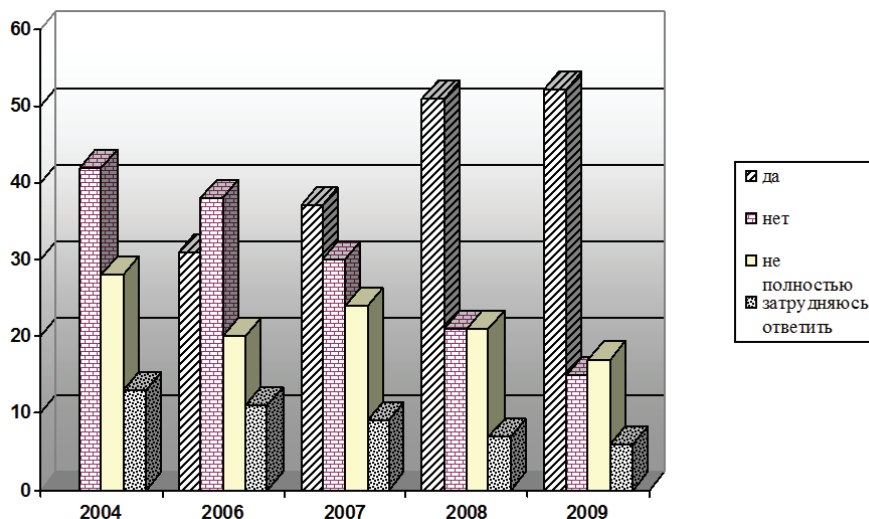


Рис. 3. Уровень реализации ожиданий слушателей в процессе обучения в Центре профессиональной переподготовки по годам

Проведенный мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних потребителей показал, что деятельность Центра профессиональной переподготовки оценивается положительно. Уровень качества предлагаемых образовательных услуг соответствует требованиям потребителей. Данная оценка характерна как для слушателей ЦПП, которые являются внутренними потребителями образовательных услуг, так и для работодателей (внешние потребители), чьи сотрудники прошли обучение в Центре. Уровень удовлетворенности работодателей качеством выпускников Центра профессиональной переподготовки, определенный по данным мониторинга представлен на рис. 4. Оценка удовлетворенности велась по 10-балльной шкале. Было опрошено 300 респондентов.

Работодатели заинтересованы в развитии системы дополнительного профессионального образования, так как персонал компании, уровень его квалификации становятся важным конкурентным преимуществом в меняющейся внешней среде (знания как «мягкий» фактор конкурентоспособности компании). Как видно из рис. 4, работодатели высоко охарактеризовали уровень знаний слушателей и работу Центра.

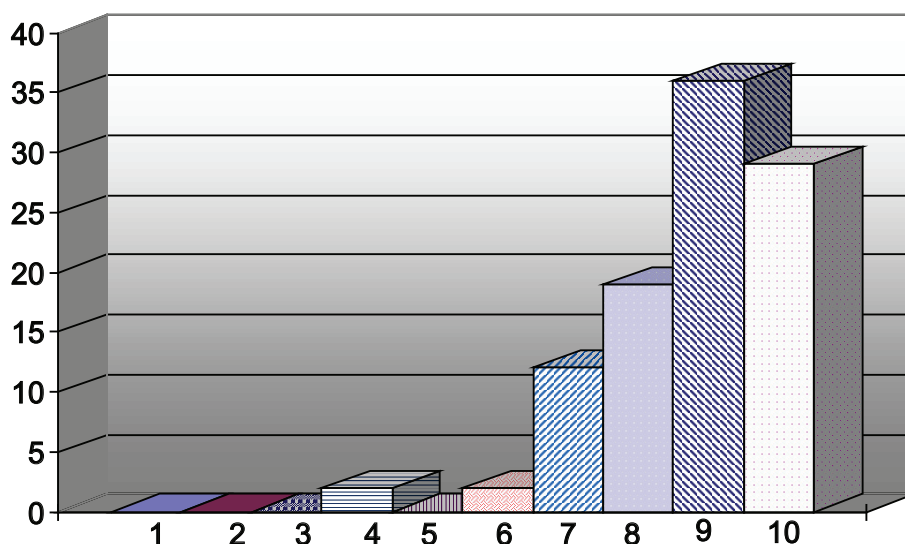


Рис. 4. Оценка деятельности Центра профессиональной переподготовки работодателями

Кроме того, отмечен высокий уровень мотивации слушателей Центра, что подтверждают результаты опроса преподавателей и слушателей. Данная позиция обусловлена тем, что большинство респондентов приняли решение о получении дополнительного профессионального образования самостоятельно, так как понимают, что в условиях рынка, в среде постоянно изменяющихся потребностей, подготовка специалиста не может ограничиваться сроком учебы в вузе, а должна продолжаться на протяжении всей производственной деятельности, превращаясь практически в непрерывный процесс. Это способствует увеличению сте-



пени их заинтересованности в получении качественного образования.

Как известно, мотивация человека, который решил воспользоваться услугами непрерывного образования может быть самой разной: от повышения квалификации как средства роста материального благосостояния до удовлетворения собственных амбиций, самореализации и самоутверждения. На основании проведенного потребительского мониторинга нами был проведен анализ основных критериев, влияющих на выбор учреждения ДПО (рис. 5).

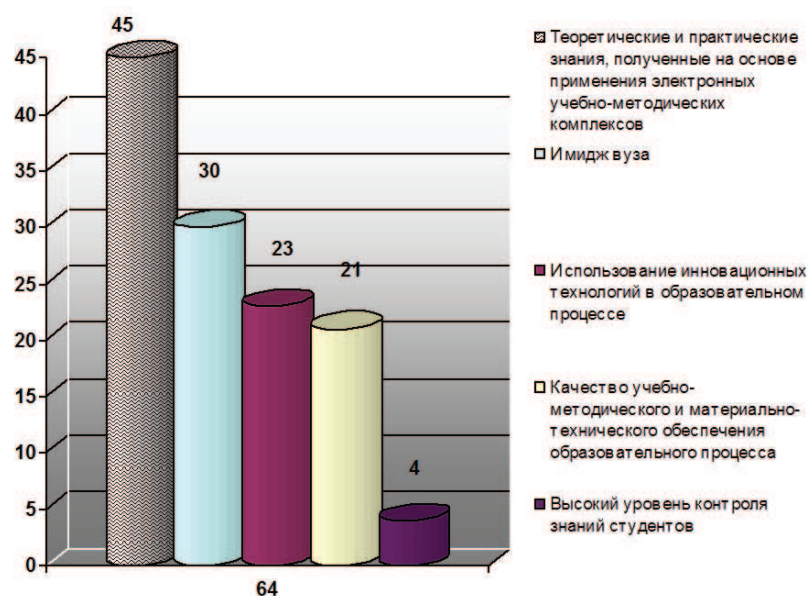


Рис. 5. Основные критерии, влияющие на выбор учреждения ДПО

Анализ представленных на рис. 5 данных показывает, что основными критериями, влияющими на выбор учреждения ДПО являются:

- теоретические и практические знания, основанные на внедрении и применении электронных учебно-методических комплексов, учитывающих компетентностный и личностный подход к обучению;
- имидж вуза.

Факт высокой мотивации подтверждается и преподавателями Центра, которые отмечают, что уровень нацеленности на обучение слушателей Центра, получающих ДПО, достаточно высок. Во многом это связано с тем, что слушатели понимают необходимость получения дополнительных знаний, умений и навыков, у них уже четко сформулированы образовательные потребности, которые они пытаются удовлетворить с помощью учебных программ ЦПП. Интеллектуальный уровень слушателей преподаватели оценивают как выше среднего, большая часть слушателей демонстрируют не только знание практического материала, но и знание теоретических основ той или иной деятельности.

Однако существует ряд проблемных моментов по некоторым направлениям

деятельности Центра (нехватка специализированных аудиторий, недостаточное количество практических часов и др.), которые являются следствием не столько снижения качества образовательной деятельности Центра, сколько увеличением требований самих слушателей.

С целью совершенствования обеспечения образовательного процесса в ЦПП нами предложено выполнить следующие рекомендации:

1. Создать условия для дальнейшего развития и формированию современного информационного и учебно-методического обеспечения системы повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров;
2. Обеспечить совмещение процесса обучения и консультирования, основанное на широком использовании информационных технологий в сочетании с активными методами;
3. Привлечь для чтения лекций и проведения практических занятий преподавателей, имеющих практический опыт работы на предприятиях.
4. Провести работу по прогнозированию развития рынка труда с целью опережающей подготовки специалистов и профессиональной ориентации слушателей в сфере полученной специальности в ИДОПП.
5. Поддерживать систему обеспечения, контроля, оценки и улучшения качества образовательных программ с учетом изменений внешней и внутренней образовательной среды.

Как нами уже отмечалось ранее, при оценке качества образования в сфере дополнительного профессионального образования необходимо учитывать ряд особенностей. Во-первых, образовательный процесс в системе дополнительного образования более гибок и имеет четкую направленность на профессиональную деятельность специалистов проходящих обучение. Во-вторых, контингент, получающий дополнительное образование, это взрослые люди, сочетающие учебу с работой или с получением еще одного высшего образования, следовательно, наиболее подготовленные к осознанию требований, определяемых жизненной перспективой, формирующей их образовательную мотивацию, предъявляемых не учебным процессом, а жизнедеятельностью, в которой используются приобретаемые знания. Чтобы оставаться конкурентоспособными, учебным учреждениям системы дополнительного профессионального образования необходимо быстро, в соответствии с изменениями требований заказчика, корректировать свой образовательный процесс и программы обучения специалистов. Именно поэтому проведение мониторинга удовлетворенности является необходимым условием, позволяющим объективно оценить соответствие уровня качества предлагаемых образовательных услуг требованиям потребителей и сформировать концепцию эффективного управления системой дополнительного профессионального образования.

#### **Список источников**

1. Дорожкин, Е.М. Дополнительное профессиональное образование

специалистов лесного профиля: методология, теория, практики [Текст] / Е.М. Дорожкин. – М.: ВентанаГраф, 2005. – 264 с.

2. Управление качеством образования в высшей школе [Текст] / Под ред. Е.А. Горбашко. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2005. – 315 с.

3. Иванова, О.Н. Социально-экономический мониторинг регионального рынка образовательных услуг [Текст] // Автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.05 – С-Петербург, 2008. – 23 с.

---

## **PARTICULAR QUALITIES OF MONITORING OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE IN THE SYSTEM OF SUPPLEMENTARY PROFESSIONAL EDUCATION**

---

**Mashkova Nataliya Vyacheslavovna,**

Ph.D. of Economy, Associate Professor of the Chair of Entrepreneurship and Innovations of Ural Federal University named after the first President of Russia B.N.Yeltsin; nvm@fsm.ustu.ru

**Kartavchenko Irina Vitalyevna,**

Post-graduate student of Ural Federal University named after the first President of Russia B.N.Yeltsin; kart\_iv@mail.ru

Particular qualities of monitoring of quality of educational service in the system of supplementary professional education, that allows objectively estimate the correlation of the level of the offered educational service and form the conception of effective management of the SPE system are considered.

**Keywords:** supplementary professional education, monitoring, quality of education service, Centre of professional development.