

ИСТОРИЧЕСКИЕ, ПРАВОВЫЕ, СОЦИАЛЬНЫЕ И ИНЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ

HISTORIC, LEGAL, SOCIAL
AND OTHER BASES OF MANAGEMENT

УДК 37.07
ББК 74.40

DOI 10.47475/2618-9852-2022-17409

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Е. Р. Нажметдинов, Е. А. Колесник

Челябинский государственный университет,
Челябинск, Россия

В статье рассматривается возможность использования авторской модели оценки качества образовательных услуг в сфере дополнительного профессионального образования. На основе анализа существующих моделей оценки качества образовательного процесса разработаны модель и критерии оценки качества образовательных услуг с учетом специфики внешнего управленческого воздействия на деятельность учреждений дополнительного профессионального образования.

Ключевые слова: *система профессионального образования, дополнительное профессиональное образование, качество образования, оценка качества образовательных услуг, модель оценки качества, качество дополнительного профессионального образования.*

A MODEL FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE FIELD OF ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

E. R. Nazhmetdinov, E. A. Kolesnik

Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia

The article considers the possibility of using a model for assessing the quality of educational services in the field of additional professional education. Based on the analysis of existing models for assessing the quality of the educational process, a model and criteria for assessing the quality of educational services have been developed, taking into account the specifics of external managerial influence on the activities of institutions of additional professional education.

Keywords: *system of vocational education, additional vocational education, quality of education, assessment of the quality of educational services, quality assessment model, quality of additional vocational education.*

Разработка модели оценки качества образовательных услуг учреждений в сфере дополнительного профессионального образования на сегодняшний день является достаточно актуальной, так как специфика дополнительного профессионального образования заключается

в том, что оно должно ориентироваться не на базовое образование, а на практическую деятельность в реальных условиях. Дополнительное профессиональное образование, являясь подвидом дополнительного образования, направлено на удовлетворение образовательных

и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды. Для этого очень важно выстроить соответствующую модель оценки качества образовательных услуг [7].

На сегодняшний день дополнительное профессиональное образование функционирует в рамках действия ФЗ «Об образовании»¹ и «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»². Однако, они не могут в полной мере обеспечить правовое регулирование деятельности по целому ряду вопросов. Например, связанных с управлением качеством ДПО, включая вопросы образовательных стандартов и государственных требований к минимуму содержания образовательных программ и уровню требований к специалистам, а также лицензированием, аттестацией и аккредитацией образовательных учреждений и образовательных программ ДПО, развитием нормативно-правовой базы процедуры комплексной оценки (повторного лицензирования, аттестации, государственной аккредитации) [4; 5].

Концепция развития дополнительного образования утверждена распоряжением Правительства РФ от 29.12.2014 № 1662-р (посл. ред. 28.09.2018)³. В ней предусмотрены разработка и реализация региональных программ развития данной сферы, а также модернизация инфраструктуры дополнительного образования.

Анализ состояния качества образования осуществляется с учетом следующих аспектов:

1) социального качества и социальной значимости для внешней среды и внешних потребителей, так как сфера дополнительного профессионального образования рассматривается как средство воспроизводства интеллектуальных ресурсов для конкретных отраслей;

2) качества непосредственно оказываемых образовательных услуг с точки зрения организации образовательного процесса (качество подготовки выпускников, материально-техническая обеспеченность, методические разработки, используемые образовательные технологии и пр.) [6].

Наиболее распространенными моделями оценки качества образования являются модель НОК (независимой оценки качества образования) и модель оценки качества в рамках СМК (по стандартам ИСО). Именно такой подход соответствует трактовке понятия «качество образования» в стандартах ИСО и концепции TQM [2].

Необходимо отметить, что в сфере образования существует множество различных подходов и моделей оценки качества образовательных услуг, но ни одна из них не учитывает особенностей дополнительного профессионального образования.

В таблице 1 представлен сравнительный анализ существующих моделей оценки качества образования [1; 8; 9].

Сравнительный анализ моделей оценки качества образования

Модель	Основные характеристики модели и сфера применения
Модель независимой оценки качества образования (НОК)	Модель реализуется за счет оценки показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность. Модель НОК содержит описание особенностей процессов сбора, обобщения и расчета значений, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам
Модель оценки качества образования по ИСО (СМК)	Модель предполагает сложный механизм контроля на всех этапах образовательного процесса. Построение СМК образования по общепринятым международным стандартам ИСО позволяет усовершенствовать процессы учебного заведения, которые используют принципы менеджмента качества учебного процесса
Модель оценки качества для вузов (по И. В. Торопову)	Модель оценки качества образовательных услуг основана на выделении основных блоков и их взаимосвязи: – блок 1 — «Потребности потребителя»; – блок 2 — «Мониторинг процессов и проектирование услуги»;

¹ Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.03.2018).

² О высшем и послевузовском профессиональном образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 22.08.1996 № 125-ФЗ.

³ Золотарева Н. Разъяснения о законодательном и нормативном правовом обеспечении дополнительного профессионального образования // ГАРАНТ.РУ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70398906/#ixzz5B9CQLetF>.

Окончание таблицы

Модель	Основные характеристики модели и сфера применения
	– блок 3 – «Реализация услуги»; – блок 4 – «Мониторинг и оценка качества услуги»; – блок 5 – «Удовлетворенность потребителей». Предназначена для организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере услуг
Модель оценки качества (разработка ДГТУ)	В оценке качества образовательных услуг необходимо использовать современные компьютерные технологии, отслеживать изменение мнения целевых аудиторий, восприятия качества образования, требования к конечному образовательному продукту. Модель оценки качества образовательного процесса в вузе

Изучив и обобщив данные о существующих моделях, можно выделить типовой перечень основных параметров качества образовательных услуг. К ним можно отнести оценку качества таких отдельно взятых элементов, как:

- образовательные процессы;
- образовательные программы;
- кадровый состав;
- качество «исходного материала» (например, для сфер профессионального образования и высшего образования таковым являются абитуриенты с их уровнем знаний, умений, навыков, компетенций) [6];
- образовательные технологии и учебно-методический материал;
- информационное и материально-техническое обеспечение;

- эффективность управления;
- целенаправленность и ориентированность на определенный уровень качества;
- эффективность организационных структур;
- качество представителей руководства;
- систему мониторинга;
- управленческие технологии.

Принимая во внимание особенности управления учреждениями дополнительного профессионального образования, необходимо отметить, что на их деятельность влияют не только органы управления образованием, но и специализированные отраслевые органы, в сфере деятельности которых учреждение осуществляет профессиональную подготовку [3].

Структура управления подобного рода учреждениями представлена на рисунке 1 [5].



Рис. 1. Структура управления муниципальным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования

Сложность реализации модели оценки качества образовательных услуг учреждений ДПО состоит в том, что она должна соответствовать как образовательным стандартам, так и требованиям к профессиональной подготовке. Со стороны органов управления профессиональной сферой выдвигаются свои требования к качеству подготовки специалистов, а также разрабатываются профессиональные стандарты, которые

должны учитывать учреждения дополнительного профессионального образования в своей деятельности.

На основании вышеизложенного нами была предпринята попытка разработать модель оценки качества образовательных услуг, предоставляемых учреждениями дополнительного профессионального образования. Модель представлена на рисунке 2.



Рис. 2. Модель оценки качества образовательных услуг учреждений ДПО

Таким образом, разработанная нами модель отличается от существующих тем, что критерии оценки качества образования формируются с учетом требований системы образования, с учетом требований конечного потребителя (государства и общества в целом), а также учитывают профессиональные требования.

Учитывая специфику деятельности образовательных учреждений в сфере ДПО, можно наде-

яться, что данная модель позволит осуществлять комплексную оценку качества образовательного процесса данных учреждений и своевременно предпринимать меры по повышению качества образовательных услуг.

Оценка уровня качества процесса предоставления образовательной услуги является основой для выработки необходимых управляющих воздействий в системе управления качеством.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Бурдуковская, Л. Н. Качество образовательных услуг в условиях муниципальной системы образования: проблемы, перспективы / Л. Н. Бурдуковская // Молодой ученый. — 2019. — № 21 (259). — С. 490–492.
2. Гарькина, И. А. Системный подход к повышению качества образования / И. А. Гарькина, А. М. Данилов // Вестник КГУ им. Н. А. Некрасова. — 2017. — Т. 19, № 4. — С. 4–7.
3. Горева, О. М. Управление системой образования в условиях повышения качества обучения / О. М. Горева, Л. Б. Осипова // Современные проблемы науки и образования. — 2015. — № 1. — URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=17753> (дата обращения: 04.05.2022).
4. Ильиных, И. С. Направления развития учреждений дополнительного профессионального образования на муниципальном уровне / И. С. Ильиных, Т. Ю. Лушникова // Общество, экономика, управление. — 2019. — Т. 4, № 4. — С. 75–80.
5. Калина, В. С., Особенности управления учреждениями дополнительного профессионального образования / В. С. Калина, Д. Х. Саликов // Научное пространство современной молодежи: приоритетные задачи и инновационные решения : сб. ст. участников II Всерос. молодежной науч.-практ. конф. III РеФОРУМа «Управлять мечтой!» (Челябинск, 20 мая 2021 г.). — Челябинск : Изд-во ЧелГУ, 2021. — С. 106–109.
6. Качество образования: инновационные тенденции и управление : моногр. / В. П. Панасюк, Н. В. Третьякова. — Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2018. — 201 с.
7. Коротков, Э. М. Управление качеством образования : учеб. пособие для вузов / Э. М. Коротков. — Москва : Академический Проект, 2020. — 320 с.
8. Легконогих, А. Н. Оценка качества образовательных услуг с использованием компьютерных технологий / А. Н. Легконогих, О. Ю. Сорочкина, К. В. Киримова, М. В. Рощина, В. С. Катаев // Человеческий капитал. — 2019. — № 10 (130). — С. 88–95.
9. Торопов, И. В. Модель оценки качества образовательных услуг // Гуманитарные научные исследования. — 2016. — № 11. — URL: <https://human.snauka.ru/2016/11/17146> (дата обращения: 04.05.2022).

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Нажметдинов Евгений Робертович — магистрант кафедры государственного и муниципального управления Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. evgeny-nagmetdinov@mail.ru

Колесник Елена Анатольевна — кандидат экономических наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. Elena.kolesnik.007@yandex.ru

REFERENCES

1. Burdukovskaya L.N. Kachestvo obrazovatel'nyh uslug v usloviyah municipal'noj sistemy obrazovaniya: problemy, perspektivy [The quality of educational services in the conditions of the municipal education system: problems, prospects]. *Molodoy uchenyj* [Young scientist], 2019, no. 21 (259), pp. 490–492. (In Russ.).
2. Gar'kina I.A., Danilov A.M. Sistemnyj podhod k povysheniyu kachestva obrazovaniya [A systematic approach to improving the quality of education]. *Vestnik KGU im. N. A. Nekrasova* [Bulletin of KSU after named N. A. Nekrasova], 2017, vol. 19, no. 4, pp. 4–7. (In Russ.).
3. Goreva O.M., Osipova L.B. Upravlenie sistemoy obrazovaniya v usloviyah povysheniya kachestva obucheniya [Management of the education system in terms of improving the quality of education]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya* [Modern problems of science and education], 2015, no. 1. Available at: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=17753>, accessed: 04.05.2022. (In Russ.).
4. Il'inyh I.S., Lushnikova T.Yu. Napravleniya razvitiya uchrezhdenij dopolnitel'nogo professional'nogo obrazovaniya na municipal'nom urovne [Directions of development of institutions of additional professional education at the municipal level]. *Obshchestvo, ekonomika, upravlenie* [Society, economics, management], 2019, vol. 4, no 4, pp. 75–80. (In Russ.).
5. Kalina V.S., Salikov D.H. Osobennosti upravleniya uchrezhdeniyami dopolnitel'nogo professional'nogo obrazovaniya [Features of management of institutions of additional professional education]. *Nauchnoe prostranstvo sovremennoj molodyozhi: prioritetnye zadachi i innovacionnye resheniya* [Scientific space of modern youth: priority tasks and innovative solutions]. Chelyabinsk, Izd-vo ChelSU, 2021, pp. 106–109. (In Russ.).
6. Panasyuk V.P., Tret'yakova N.V. Kachestvo obrazovaniya: innovacionnye tendencii i upravlenie [Quality of education: innovative trends and management]. *Ekaterinburg, Izd-vo Ros. gos. prof.-ped. un-ta*, 2018. 201 p. (In Russ.).
7. Korotkov E.M. Upravlenie kachestvom obrazovaniya [Quality management of education]. Moscow, Akademicheskij Projekt, 2020. 320 p. Available at: <https://www.rosmedlib.ru/book/ISBN9785829127404.html>, accessed 02.10.2022. (In Russ.).
8. Legkonogix A.N., Sorochkina O.Yu., Kirimova K.V., Roshhina M.V., Kataev V.S. Ocenka kachestva obrazovatel'nyh uslug s ispol'zovaniem komp'yuternyh tekhnologij [Assessment of the quality of educational services using computer technologies] *Chelovecheskij kapital* [Human capital], 2019, no. 10 (130), pp. 88–95. (In Russ.).
9. Toropov I.V. Model' ocenki kachestv obrazovatel'nyh uslug [Model of evaluation of the quality of educational services]. *Gumanitarnye nauchnye issledovaniya* [Humanitarian scientific research], 2016, no. 11. Available at: <https://human.snauka.ru/2016/11/17146>, accessed 04.05.2022 (In Russ.).