

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

Аспирант Сорокина Ю. В.,
канд. экон. наук Горностаева Ж. В.

Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
Донского государственного технического университета
г. Шахты, Россия

В современном обществе интенсифицируется значимость высшего образования, подчеркивается его важность и необходимость почти на любом рабочем месте. За последние 15 лет наблюдается положительная динамика количественных показателей развития сферы российского высшего образования, но в качественных характеристиках услуг российской высшей школы за исследуемый период не наблюдается аналогичной тенденции.

В большинстве отраслей экономики России рыночные преобразования, и в первую очередь либерализация и конкуренция, привели к повышению качества продукции и услуг. Сфера высшего образования является очевидным исключением из этой закономерности. Реформирование образовательного пространства и иные трансформации социальной, экономической и культурной сфер, направленные на повышение качества высшего образования в некотором роде дали «обратный» эффект и сформировали неэффективные нормы в системе высшего образования - так называемые институциональные «ловушки».

Институт образования как социальный институт играет значительную роль в формировании интеллектуального потенциала страны, что вызывает необходимость уделять значительное внимание вопросу изучения качества реализуемых услуг высшими учебными заведениями.

Высшее образование чаще стало рассматриваться амбивалентно, т.е. как социальное благо и как коммерческая услуга. Говоря, что образование стало рассматриваться как коммерческая услуга, мы понимаем, что оно обладает характерными признаками услуг, имеет

потребителей (заказчиков) и поставщиков, обладает ценой и потребительской стоимостью, т.о. можно сделать вывод о том, что образование в данном контексте может рассматриваться как услуга.

Отечественная система высшего образования на современном этапе представляет собой динамичную, самоорганизующуюся систему, реагирующую на изменяющиеся требования потребителей ее услуг, а также внешней среды, что обосновывает необходимость изучения вопроса качества услуг высшей школы через призму потребностей, ожиданий и предпочтений потребителей и поставщиков образовательных услуг к получаемому/предоставляемому качеству.

Каждый из субъектов рынка услуг высшего образования формирует самостоятельно для себя систему критериев по которой они принимают решение о присвоении статуса уровня качества услуг, реализуемых вузами. В связи с различными целями субъектов рынка услуг высшего образования, критерии качества услуг могут различаться, и в этом заключается необходимость формирования параметрической модели оценки качества услуг российского высшего образования в зависимости от субъектов данного рынка услуг и от их целей.

В ходе изучения рынка образовательных услуг, была выявлена тенденция усиления уровня конкуренции, что обосновано ростом количества образовательных учреждений за последние 15 лет. Анализ рынка образовательных услуг сферы высшего образования показал, что растет уровень потребности в специалистах с высшим образованием, тем не менее, показатели трудоустройства по выбранным направлениям снижены в 2015 году в связи с разбалансированностью рынков труда и образования. Данные Росстата свидетельствуют о том, что из 85% граждан страны, имеющих высшее образование, около 60% работают не по специальности. Отсюда можно сделать вывод о том, что на современном этапе развития экономики в России рынок труда разбалансирован.

Основной спрос у работодателей наблюдается на менеджеров, специалистов сферы продаж, специалистов в области IT-технологий, программистов и врачей.

Выяснено, что самыми престижными направлениями подготовки в высших учебных заведениях являются: менеджмент, управление персоналом, маркетинг, банковское дело и юриспруденция. Диспропорциональное распределение работников по профессиям на

рынке труда привело к нехватке кадров в менее престижных отраслях деятельности.

В рамках углубленного изучения проблем качества услуг высшего образования предложена параметрическая модель оценки уровня качества услуг высшей школы, в основе которой находятся индикаторы, источники сбора информации и инструменты оценки каждого представленного параметра. Параметры оценки выявлялись на основании представлений о качестве образовательных услуг субъектов данного рынка. Процесс оценки качества образовательных услуг дифференцирован на три этапа: предпродажный, этап реализации и послепродажный этап, что позволяет корректировать деятельность вуза для большего удовлетворения потребителя до полного получения услуги.

Образовательные услуги, как и любые другие, могут быть оценены на предпродажном этапе реализации услуги, в процессе получения услуги и на послепродажном этапе, по завершению срока обучения в вузе. На каждом из трех этапов существует набор параметров, которыми оценивается качество образовательных услуг. Так, на предпродажном этапе это может быть доступная цена услуги, ее востребованность, доступность информации о вузе, внешний вид учебного заведения, качество обслуживания приемной комиссии, наличие сопутствующих услуг и т.д. Следующий этап может быть охарактеризован такими показателями как: ощущение и осознание желаемого результата в процессе получения услуги, качество сопутствующих услуг (питание в столовой, стипендиальный фонд, работа профсоюза и т.д.), высококвалифицированный ППС, обширная материально-техническая база, оснащенность аудиторий современным учебным оборудованием и т.д. На послепродажном этапе потребитель может оценить качество полученной услуги по ряду признаков, если услуга дает возможность реализовать ее после получения (возможность трудоустройства), и престижна. Стоит уточнить, что возможность поэтапной оценки качества услуг высшей школы доступна исключительно прямым потребителям услуги. Так, работодатели, являясь также субъектами оценки качества услуг высшей школы могут оценивать ее качество только на послепродажном этапе, как удовлетворенность уровнем образования работника.

Оценить качество услуг высшей школы возможно посредством внешней оценки (мониторинги вузов, рейтингование, государственная аккредитация и т.д.) и внутренней самооценки вузов. Применение параметрической модели как способа внутренней оценки качества услуг, предоставляемых вузом, может быть эффективно при регулярном мониторинге показателей модели, что в конечном итоге способно обеспечить повышение качества реализуемых услуг высшими учебными заведениями страны.

Литература

1. Карпенко М.П. Качество высшего образования / М.П. Карпенко - М.: Изд-во СГУ, 2012. - 291с.