

DOI: 10.26794/2226-7867-2018-8-6-68-75

УДК 378(045)

## УЧАСТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ВОСТРЕБОВАННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗА \*

**Тюриков Александр Георгиевич,**

*д-р социол. наук, профессор, руководитель Департамента социологии, истории и философии, Финансовый университет, Москва, Россия*  
AGTyurikov@fa.ru

**Разов Павел Викторович,**

*д-р социол. наук, профессор Департамента социологии, истории и философии, Финансовый университет, Москва, Россия*  
PVRazov@fa.ru

**Амерсланова Айнара Надировна,**

*старший преподаватель Департамента учета, анализа и аудита, начальник Отдела программ развития, Финансовый университет, Москва, Россия*  
Aynarana@gmail.com

**Аннотация.** В статье представлена модель оценки качества и востребованности образовательных услуг высшего учебного заведения, изучены условия формирования системы независимой внешней и внутренней оценки результатов образования. Разработана и описана система объективных и субъективных показателей, на основе которых произведена оценка качества и востребованности образовательных услуг высшего учебного заведения заинтересованными группами потребителей. Описаны группы потребителей образовательных услуг, результаты которых должны быть учтены в системе внутренней и внешней независимой оценки: выпускники, работодатели, профессорско-преподавательский состав, студенты. Уточнено понятие «качество образовательных услуг». Смоделирован собирательный портрет востребованных компетенций специалиста на рынке труда на основе экспертных оценок профессиональных и надпрофессиональных компетенций. В статье представлена оценка качества и востребованности профессиональных компетенций на основе внешней и внутренней независимой оценки заинтересованными группами потребителей образовательных услуг. По результатам проведенного исследования выявлена существенная разница между набором компетенций, предоставляемым высшими учебными заведениями студентам и молодым специалистам в форме образовательных услуг, и тем перечнем профессиональных и универсальных качеств, которые ожидают получить работодатели от молодых соискателей. Представлена апробированная модель рейтинга вузов, включающая в себя как объективные, так и субъективные показатели рейтингования.

**Ключевые слова:** качество образовательных услуг; востребованность образовательных услуг; потребители; заинтересованные группы; востребованные профессиональные и надпрофессиональные компетенции, модель рейтинга; опрос; оценка качества и востребованности образовательных услуг

---

\* Статья подготовлена по результатам исследований, выполненных за счет бюджетных средств по государственному заданию Финансовому университету при Правительстве Российской Федерации на 2018 г.

# PARTICIPATION OF CONSUMERS IN ASSESSING THE QUALITY AND RELEVANCE OF EDUCATIONAL SERVICES OF THE UNIVERSITY\*\*

**Alexander G. Tyurikov,**

*Dr. Sci. (Sociology), Professor, Head of the Department of Sociology, History and Philosophy, Financial University, Moscow, Russia*  
AGTyurikov@fa.ru

**Pavel V. Razov,**

*Dr. Sci. (Sociology), Professor, Department of Sociology, History and Philosophy, Financial University, Moscow, Russia*  
PVRazov@fa.ru

**Aynara N. Amerslanova,**

*Senior Lecturer, Department of Accounting, analysis and audit; head of the Development programs Department, Financial University, Moscow, Russia*  
Aynarana@gmail.com

**Abstract.** *The article presents a model for assessing the quality and relevance of educational services of higher education, studied the conditions of the formation of an independent external and internal evaluation of the results of education. The authors developed and described the system of objective and subjective indicators by which the assessment of quality and demand of educational services of the higher educational institution made by interested groups of consumers. Further, we describe groups of consumers of educational services, the evaluation of the results of education taken into account in the system of internal and external independent evaluation: graduates, employers, faculty, students. The concept of 'quality of educational services' is specified. Simulated collective portrait of the demanded competencies of professionals in the labour market by expert assessments of professional and cross-professional competencies. The article presents an assessment of the quality and relevance of professional competencies by external and internal independent evaluation by interested groups of consumers of educational services. According to the results of the study revealed a significant difference between the set of competencies provided by higher education institutions to students and young professionals in the form of educational services and the list of professional and universal qualities that employers expect to receive from their young applicants. The article presents a proven model of University rating, which includes both objective and subjective rating indicators.*

**Keywords:** *quality of educational services; demand for educational services; consumers; interest groups; demanded professional and professional competence, rating model; survey; assessment of the quality and demand for educational services*

**В** настоящий момент на традиционном, в целом консервативном, рынке образовательных услуг происходят перманентные и стремительные перемены. Одним из направлений модернизации системы российского образования является совершенствование контроля и управления качеством образования. В приоритетных направлениях развития образовательной системы Российской Федерации отмечается, что необходимо сформировать общенациональную систему оценки качества образования, получа-

емого гражданином, и реализуемых образовательных программ. К настоящему моменту сложилось следующее понимание общероссийской системы оценки качества образования. С одной стороны, это совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, обеспечивающих оценку образовательных достижений учащихся на основе единой концептуально-методологической базы (<http://www.docme.ru/doc/442596/obshherossijskaya-sistema-ocenki-kachestva-obrazovaniya-osoko>). С другой стороны,

\*\* The article is based on the results of studies carried out at the expense of budget funds on the state task of the Financial University under the Government of the Russian Federation for 2018.

это «замер» степени соответствия реальных достигаемых образовательных результатов учащимся требованиям рынка труда, а также социальным и личностным ожиданиям работника.

Обязательным условием эффективного функционирования системы оценки качества и востребованности образовательных услуг высшего учебного заведения, отвечающим требованиям сегодняшних реалий развития рынка труда, является участие потребителей в системе оценки. В Российской Федерации юридически закреплены нормы, регламентирующие требования к содержанию и организации образовательной деятельности, цели образования и правовой статус образовательных отношений. Это создает необходимую правовую основу для разработки механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг с учетом мнения потребителей (заинтересованных групп).

В юридическом смысле выделение заинтересованных групп в образовательной сфере производится в рамках категории «отношения в сфере образования, как совокупности общественных отношений по реализации права граждан на образование». Целью таких взаимодействий в образовательном пространстве является освоение обучающимися содержания образовательных программ (образовательные отношения) и общественных отношений, которые связаны с образовательными отношениями и целью которых является создание условий для реализации прав граждан на образование. Соответственно, такие понятия как «участники образовательных отношений», под которыми понимаются обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность, а также «участники отношений в сфере образования и регулирования рынка труда», под которыми понимаются федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, работодатели и их объединения, описывают совокупность заинтересованных групп.

Показатели оценки качества и востребованности образовательных услуг высшего учебного заведения включают в себя совокупность характеристик реализации потребностей, степень удовлетворения интересов и полноту реализации полномочий (функций) субъектов образовательных отношений — потребителей (заинтересованных групп) в рамках нормативно определенной

системы государственных стандартов образования, включающей удовлетворение потребностей физических или юридических лиц, в интересах которых осуществления образовательная деятельность. Эти потребности выражаются в установках на трудоустройство выпускников вузов в соответствии со сформированными профессиональными качествами (*hard-skills*) и надпрофессиональными компетенциями (*soft-skills*).

При интерпретации и операционализации понятия «востребованность» операциональным определением выступает потребность, желательность образовательных услуг для потребителей, которая основывается на экспертной оценке работодателей установок на трудоустройство выпускников конкретных вузов.

Под понятием «качество образовательных услуг» комплексная характеристика образовательного пространства, в рамках которого осуществляется образовательная деятельность по осуществлению единого целенаправленного процесса воспитания и обучения потребителей услуг, выражающая степень соответствия этих действий нормативным требованиям и потребностям обучающихся, может быть интерпретирована по уровню сформированности у выпускников профессиональных и надпрофессиональных качеств (*hard-skills* и *soft-skills*).

Интерпретация и операционализация включенных в оценку образовательных услуг вуза понятий «востребованность» и «качество», с точки зрения потребителей, предполагают выделение соответствующих индикаторов (рис. 1).

Модель оценки образовательных услуг представляется отдельными группами оценок:

- оценка качества образовательных услуг на основе внутренней и внешней независимой оценки;
- оценка качества и востребованности профессиональных компетенций на основе внешней и внутренней независимой оценки;
- оценка качества и востребованности выпускников вузов с применением рейтинговых инструментов с учетом мнения работодателей.

*Внутренняя независимая система оценки качества образовательных услуг* является обязательным условием контроля качества предоставляемых образовательных услуг. Ориентация на мнение заинтересованных групп — залог эффективного функционирования образовательной системы.

Внутренний мониторинг качества может включать в себя анализ различных групп показателей. Среди традиционных можно выделить:



Рис. 1 / Fig. 1. Модель оценки образовательных услуг / Evaluation model of educational services

- соответствие образовательных программ государственным и международным стандартам;
- количество и контингент абитуриентов;
- средний балл поступающих, материально-техническое оснащение учебного заведения;
- профессиональные качества профессорско-преподавательского состава;
- анализ успеваемости обучающихся.

Выделенные выше показатели являются традиционно оцениваемыми и объективными, однако, они хорошо описывают возможности для предоставления образовательных услуг. Но для оценки качества результатов образовательной деятельности данной информации недостаточно.

При изучении качества образовательных услуг формирование внутривузовской системы оценки качества образования должно основываться на мнении непосредственно заинтересованных групп и непосредственно участников образовательного процесса (рис. 2).

Результаты внутреннего мониторинга позволяют анализировать не только динамику оценки качества образовательных услуг, — не менее важным является задача выявления проблемных и «узких» мест в процессе и результате предоставляемых услуг. Одним из эффективных инструментов подобного мониторинга являются опросы заинтересованных групп, проводимые с определенной периодичностью:

1) преподаватели:

- удовлетворенность образовательным процессом;
- удовлетворенность научной деятельностью;

- удовлетворенность отношениями в подразделениях и университете в целом;
- удовлетворенность социально-бытовыми условиями и т.д.;

2) студенты:

- общая удовлетворенность качеством получаемого образования;
- удовлетворенность качеством реализации образовательных программ;
- качество преподавания, в том числе каждым преподавателем;
- качество организации практики и т.д.;

3) выпускники:

- качество образовательных услуг, с точки зрения применимости полученных знаний и навыков в жизни. Здесь принципиальное значение имеет то обстоятельство, что, в отличие от студентов, выпускники (работники) выражают свое оценочное мнение не о процессе, а о результате образования.

### ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ВОСТРЕБОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ОСНОВЕ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

Рынок профессий и квалификаций непрерывно меняется, как и набор компетенций, которые необходимо применять специалистам для эффективной профессиональной деятельности. Ряд компетенций можно отнести к базовым, необходимым для оперативного (функционального) выполнения профессиональных требований и операций в настоящее время, а другие относятся к перспективным направлениям развития

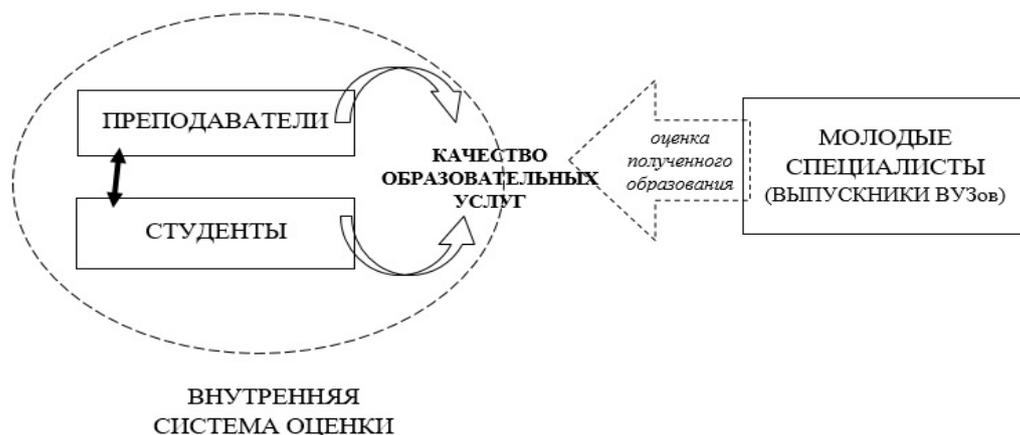


Рис. 2 / Fig. 2. Система внутренней независимой оценки качества образовательных услуг /  
The system of internal independent evaluation of the quality of educational services

профессий. В этой связи для обеспечения высокого качества образовательных услуг необходимо взаимодействие учебных заведений с акторами рынка труда: работодателями и выпускниками вузов.

В этом смысле оказываемое вузом студенту различными способами содействие (помощь) в приобретении им профессиональной субъектности или предоставляемые вузом студенту возможности приобретения профессиональной субъектности является базовым процессом образования.

Проблема профессиональной субъектности активно обсуждается в отечественной литературе (И.А. Акиндинова [1], Ф.И. Блиева [2], А.М. Васильева [3], А.А. Деркач [4], А.С. Лебедев [5], Г.А. Миронов [6] и др.). В этих дискурсах прослеживается общая авторам мысль, что «профессиональная субъектность выступает основной целью высшего образования».

Проведенный анализ существующих подходов позволил определить профессиональную субъектность как способность выпускника вуза обращаться со смыслами профессиональной деятельности за счет усвоения профессиональных компетенций, обеспечивающих реализацию технологического содержания профессиональной деятельности, а также освоения действий, связанных с реализацией надпрофессиональных целей и задач [7].

Анализ компетенций, необходимых на рынке труда и приобретаемых в высших учебных заведениях, позволяет сравнить как внешнюю, так и внутреннюю оценку качества образовательных услуг через перечень конкретных базовых личностно-профессиональных и универсальных компетенций, приобретенных в процессе обучения. Преимуществом в таком компетентностном

подходе является возможность оценки востребованности компетенций на рынке труда независимыми субъектами и возможность их уровневого измерения.

На первом этапе исследования на основании экспертного опроса были определены приоритетные заинтересованные группы потребителей и сформирован перечень компетенций, которые легли в основу двух больших групп универсальных надпрофессиональных (soft skills) и профессиональных (hard skills) компетенций, которые необходимы любому специалисту, исходя из требований рынка труда.

На основе экспертных оценок к заинтересованным группам были отнесены:

- студенты (экспертная оценка 8,9 балла);
- родители студентов (6,4 балла);
- выпускники (9,6 балла);
- преподаватели и администрация вуза (8,9 балла);
- профессиональные сообщества — преподаватели и администраторы других вузов, независимая внешняя оценка аудит (7,0 балла);
- работодатели (9,1 балла);
- научные сообщества, академические структуры (6,3 балла);
- институты гражданского общества (5,8 балла).

Анализ континуума компетенций-требований рынка труда позволил описать обобщенный портрет запроса (требований и ожиданий) работодателей от своих потенциальных сотрудников (табл. 1). Собранные требования были разделены на две крупные группы описанных выше компетенций — профессиональные (hard skills) и надпрофессиональные, универсальные (soft-skills).

Таблица 1 / Table 1

**Собирательный портрет востребованных компетенций на рынке труда, полученный по результатам экспертного опроса / A collective portrait of demanded competencies in the labour market, obtained by the results of an expert survey**

Универсальные компетенции (soft skills)	Профессиональные компетенции (hard skills)
Способность работать в команде	Профессиональная грамотность и способность применять знания на практике
Нацеленность на результат	Понимание проектной деятельности, навыки работы с проектами
Умение управлять временем и другими ресурсами для решения поставленных задач	Умение пользоваться специализированными компьютерными программами
Организаторские навыки	Знание современных технологий в профессиональной деятельности
Системное, стратегическое, аналитическое мышление	Навыки деловой переписки и делового общения, умение работать с документацией
Умение быстро ориентироваться в различных предметных областях	Знание иностранного языка
Готовность к ведению переговоров	Умение пользоваться информационными ресурсами
Обладание стрессоустойчивостью	Способность к планированию и организации профессиональной деятельности
Наличие креативного мышления	Способность профессионально обосновывать и отстаивать свою позицию в различных деловых ситуациях
Коммуникабельность, умение работать с людьми	
Адаптивность	
Управление саморазвитием, самообучаемость	
Самоконтроль	
Инициативность, активная жизненная позиция	

В результате проведенного контент-анализа вакансий работодателей оказалось, что навыки, знания и умения, связанные как с профессиональными компетенциями, так и с универсальными, предъявляются нанимателями к своим соискателям в равноценной значимости. Анализ данных показал, что среди унифицированных навыков и личных качеств (или, другими словами, среди soft-skills) наиболее востребованными оказались группы компетенций, отражающих черты характера и отношение к работе.

Построенный на основании анализа комплексного социологического исследования рейтинг компетенций и присвоенный ранг каждому навыку показал, что существует видимая разница между предоставляемым высшими учебными заведениями набором компетенций студентам и молодым специалистам в форме образовательных услуг и тем перечнем профессиональных и универсальных качеств, которые ожидают получить работодатели от своих мо-

лодых соискателей. Так, например, в категории компетенций hard skills значительное расхождение в оценках наблюдается в следующих навыках:

- способность к планированию и организации профессиональной деятельности;
- умение пользоваться специализированными компьютерными программами;
- навыки деловой переписки и делового общения, умение работать с документацией.

Рейтинг компетенций soft skills также содержит расхождения между качеством предоставляемых образовательных услуг и востребованным набором умений на рынке труда:

- способность работать в команде;
- инициативность, активная жизненная позиция;
- обладание стрессоустойчивостью;
- умение быстро ориентироваться в различных предметных областях;
- наличие креативного мышления.

**Объективные и субъективные показатели рейтингования вузов / Objective and subjective indicators of university rating**

№	Наименование показателя	Единица измерения	Источник информации
<i>Объективные показатели</i>			
1	Доля трудоустройства выпускников	%	Портал мониторинга трудоустройства выпускников Минобрнауки России*
2	Средняя сумма выплат выпускникам	руб.	
3	Количество регионов, в которых трудоустроены выпускники	ед.	
4	Зарботная плата, на которую может претендовать в Москве выпускник, окончивший данный вуз	руб.	Superjob**
5	Количество аккредитованных образовательных программ	ед.	Система мониторинга общественно-профессиональной аккредитации Минобрнауки России***
<i>Субъективные показатели</i>			
6	Выпускников каких вузов работодатели предпочитают принимать на работу	ед. голосов	Данные опроса
7	Доля экспертов из числа работодателей, принявших на работу выпускника данного вуза и давших ему положительную оценку («хорошая», «высокая»)	%	

\* Портал мониторинга трудоустройства выпускников Минобрнауки России. URL: [http://vo.graduate.edu.ru/#/?year=2015&year\\_monitoring=2016](http://vo.graduate.edu.ru/#/?year=2015&year_monitoring=2016).

\*\* Список лучших вузов по уровню зарплат выпускников 2012–2017 гг. URL: <https://students.superjob.ru/reiting-vuzov/ekonomicheskie/>.

\*\*\* Система мониторинга общественно-профессиональной аккредитации Минобрнауки России. URL: <http://accredpoa.ru/>.

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ВОСТРЕБОВАННОСТИ ВЫПУСКНИКОВ ВУЗОВ С ПРИМЕНЕНИЕМ РЕЙТИНГОВЫХ ИНСТРУМЕНТОВ С УЧЕТОМ МНЕНИЯ РАБОТОДАТЕЛЕЙ**

В настоящее время широкое распространение получила рейтинговая форма представления оценки характеристик различных субъектов, которые осуществляют деятельность в различных сферах, в том числе образовательных организаций. Основной целью составления рейтингов на основе оценки востребованности и качества образовательных услуг с учетом мнения потребителей является необходимость оценки способности вузов отвечать требованиям основных потребителей к качеству образовательных услуг. «Именно трудоустройство является одним из самых важных показателей востребованности того или иного вуза, и мы этот показатель будем обязательно учитывать при мониторинге системы высшего образования в России» (<http://vo.graduate.edu.ru/booklet#/?year=20>).

Подготовленная в рамках исследования модель рейтинга вузов включает как объективные, так и субъективные показатели (табл. 2).

Источниками информации объективных показателей являются порталы, находящиеся в от-

крытом доступе в сети Интернет. Источником результатов по субъективным показателям является опрос экспертов — представителей работодателей, которыми выступали собственники бизнеса, руководители организаций, заместители председателей правлений, директоров, руководители направлений, начальники управлений, отделов, департаментов, финансовые контролеры и т.д. с опытом работы на руководящей должности более 5 лет (30%), более 10 лет (15%), более 20 лет (7%). Эксперты представляли компании, осуществляющие свою деятельность в различных областях: банковская, информационные технологии, аудит и консалтинг, финансы, инвестиции, государственный сектор, страхование, авиастроение, автобизнес, военно-промышленный комплекс, медицина, право, налогообложение, продажи, медиа и т.д.

Оценка вузов на основе анализа востребованности и качества образовательных услуг с учетом мнения потребителей через призму показателей трудоустройства, заработной платы, количества профессионально-общественных аккредитованных образовательных программ и предпочтений работодателей обуславливается не только возможностью абитуриентов, студентов, их родителей

оценить будущие перспективы и оправданность зарплатных ожиданий, но и способствует (через отдельные категории заинтересованных пользователей рейтинга) реализации важной государственной задачи по увеличению количества трудоспособного населения с высоким уровнем дохода во всех регионах нашей страны.

Сравнительный анализ отечественных и зарубежных научных методов, инструментария и нормативных правовых актов позволил сделать вывод о возможности адаптации методов и инструментария оценки качества образования, используемых за рубежом, к российской специфике. И подчеркнул невозможность осуществления этой оценки без учета мнения заинтересованных групп. При этом по результатам исследования было также выявлено, что для оценки качества и востребованности образовательных услуг с учетом мнения потребителей необходимо включить

в систему оценки как объективные характеристики (уровень заработной платы выпускников вузов, доля трудоустроенных, ареал трудовой мобильности), так и субъективные (уровень сформированности компетенций hard skills и soft skills как показателя их профессиональной субъектности). Эти показатели включаются в индикативный компонент методики и модели оценки качества и востребованности образовательных услуг высшего учебного заведения с учетом мнения потребителей (заинтересованных групп). Она позволяет последовательно осуществить сбор первичных данных, их преобразование и квалификацию уровня качества и востребованности образовательных услуг по исследуемым образовательным организациям и дать комплексную всестороннюю оценку качества и востребованности образовательных услуг с учетом мнения потребителей (заинтересованных групп).

### СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Акиндинова И.А. Самоактуализация личности в различных типах организации профессиональной деятельности. Психолого-педагогические проблемы развития личности в современных условиях: Психология и педагогика в общественной практике. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена; 2000.
2. Блиева Ф.И. Структура профессиональной субъектной позиции будущего специалиста. URL: [http://vestnik.adygnet.ru/files/2007.4/577/blieva2007\\_4.pdf](http://vestnik.adygnet.ru/files/2007.4/577/blieva2007_4.pdf).
3. Васильева А.М. Профессиональная субъектность в культурно-историческом аспекте. *Концепт*. 2016;(17):239–243.
4. Деркач А.А. Профессиональная субъектность как акмеологический феномен. URL: <http://www.sudexp.org/publ/6-1-0-59>.
5. Лебедев А.С. Формирование субъектной позиции в творческой деятельности у студентов педколледжа. Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. М.; 2001.
6. Миронов Г.А. Формирование профессиональной субъектности будущих психологов. Автореф. дис. ... канд. псих. наук. М.; 2010.
7. Тюриков А.Г., Большунов А.Я. Профессиональная субъектность как продукт высшего образования и подходы к оценке профессиональной субъектности выпускника вуза. *Инновации в образовании*. 2018;(11).

### REFERENCES

1. Akindinova I.A. Self-actualisation of the personality in different types of organisation of professional activity. In Psychological and pedagogical problems of personality development in modern conditions: Psychology and pedagogy in practice. St. Petersburg: Publishing house RGPU; 2000. (In Russ.).
2. Blieva F.I. The structure of professional subjective position of the future specialist. URL: [http://vestnik.adygnet.ru/files/2007.4/577/blieva2007\\_4.pdf](http://vestnik.adygnet.ru/files/2007.4/577/blieva2007_4.pdf). (In Russ.).
3. Vasil'eva A.M. Professional subjectivity in the cultural and historical aspect. *Kontsept*. 2016;(17):239–243. (In Russ.).
4. Derkach A.A. Professional subjectivity as an acmeological phenomenon. URL: <http://www.sudexp.org/publ/6-1-0-59>. (In Russ.).
5. Lebedev A.S. Formation of subjective position in the creative activity of students of the pedagogical college. Abstract of the dissertation. Moscow; 2001. (In Russ.).
6. Mironov G.A. Formation of the professional subjectivity of future psychologists. Abstract of the dissertation. Moscow; 2010. (In Russ.).
7. Tyurikov A. G., Bol'shunov A. Ya. Professional subjectivity as a product of higher education and approaches to assessing the professional subjectivity of a university graduate. *Innovatsii v obrazovanii*. 2018;(11). (In Russ.).