

УДК 37.014.5

UDC 37.014.5

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ РЕГИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

DEFINITION OF THE MAIN REGIONAL PARTICIPANTS OF THE EDUCATIONAL PROCESS

Борычев Сергей Николаевич
д.т.н., профессор
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Рязанский государственный агротехнологический университет имени П.А. Костычева» (ФГБОУ ВПО РГАТУ)
РФ, г. Рязань

Borychev Sergey Nikolaevich
Dr.Sci.Tech, Professor
Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Professional Education "Ryazan State Agrotechnological University named after P. A. Kostychev", The Russian Federation, Ryazan

Абанкина Татьяна Всеволодовна
к.э.н., профессор
Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»
РФ, г. Москва

Abankina Tatiana Vsevolodovna
Cand.Econ.Sci., professor
National research University "Higher School of Economics", The Russian Federation, Moscow

Оценка деятельности системы образования потребителями образовательных услуг через развитие механизмов независимой оценки качества образования является важным и актуальным вопросом. В статье приведены исследования по определению основных участников образовательного процесса с учетом веса каждого стейкхолдера по результатам ранжирования

Engagement of educational services consumers in assessment of educational system activities through development of mechanisms for independent assessment of education quality is an important and urgent issue. The article provides review of methods for assessment of consumer satisfaction with educational programs

Ключевые слова: ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ, ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ТЕСТОВЫЕ МЕТОДИКИ, МОНИТОРИНГ, КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА, ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ИНДЕКС, КОЭФФИЦИЕНТЫ ВЕСОМОСТИ

Keywords: EDUCATIONAL SERVICES, ASSESSMENT OF EDUCATION QUALITY, ASSESSMENT OF CONSUMER SATISFACTION, TEST METHODS, MONITORING, QUALITY CRITERIA, INTEGRAL INDEX, IMPORTANCE RATINGS

Стратегической целью современной государственной политики в области образования в соответствии с концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года является повышение доступности качественного образования, которое должно соответствовать современным потребностям общества и каждого гражданина, а также находиться в соответствии с требованиями инновационного развития экономики.

Одной из задач подпрограммы 3 «Развитие системы качества образования и информационной прозрачности системы образования» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования

на 2013 – 2020 годы, принятой Постановлением правительства от 15 апреля 2014 года № 295, является «... включение потребителей образовательных услуг в оценку деятельности системы образования через развитие механизмов независимой оценки качества образования...»[1]. Учитывая вышесказанное при оценке качества образования, мнение потребителей образовательных услуг крайне важно.

Существуют различные подходы к измерению удовлетворенности потребителя. Для оценки данного показателя в государственном масштабе разработаны национальные индексы удовлетворенности клиентов (американский, швейцарский и европейский). В рамках подготовки к вступлению в ВТО создан российский индекс удовлетворенности потребителя [2]. В России действует EPSI RUS – подразделение международной исследовательской компании EPSI Research Services, основной специализацией которой является измерение нефинансовых показателей деятельности компаний и организаций разных отраслей и профилей. Проект EPSI Rating данной организации направлен на измерение удовлетворенности потребителей.

В институциональных исследованиях, позволяющих определить релевантную группу, наиболее популярными являются методы пороговый, на основе кластерного анализа, экспертной панели и гибридный [7]. Пороговый метод (или метод «ближайшего соседа») предполагает определение допустимых интервалов для значений параметров сравнения, с использованием параметров с интервальными шкалами, такими как бюджет вуза, количество студентов и т.п. Могут использоваться и номинальные шкалы, такие как регион расположения, государственный или не государственный вуз и т.п. При относительной простоте реализации метода, в качестве недостатка, подчеркивают авторы, – произвольность выбора характеристик для сравнения. Наиболее корректным, с точки

зрения объективности получаемых результатов, является метод кластерного анализа, подразумевающий использование статистических процедур для выделения кластеров релевантных вузов. Однако данный метод требует наличия единой базы данных с характеристиками вузов для анализа. Выводы зачастую не всегда имеют простое обоснование, что затрудняет их принятие всеми вузовскими стейкхолдерами. Метод экспертной панели предполагает выбор вузов на основании консенсуса между группой выбранных экспертов. Метод используется в международных сравнительных институциональных исследованиях, подразумевает отсутствие открытой базы количественных данных для сравнения между параметрами вузов. Многие авторы среди оптимальных методов для выбора релевантной группы вузов указывают на гибридный метод, однако отмечают его трудозатратность [7].

Анализируя мнения отечественных и зарубежных авторов, очевидно, что сопоставления между вузами при сравнительных институциональных исследованиях, подразумевающих опрос студентов и оценку параметров учебного процесса, не совсем корректно. Это объясняется тем, что различные вузы имеют неодинаковый набор и компоновку факультетов, что является важным моментом при межвузовском сравнении, а так же различия между содержанием рабочих программ, методиками преподавания, характеристиками студентов, выбирающих те или иные программы, что влияет на распределение ответов. Более адекватным решением в данной ситуации является предлагаемое многими авторами сравнение образовательных программ [3,7].

Необходимость учитывать мнение потребителей образовательных услуг – студентов, выпускников, работодателей – отмечают многие авторы. Е.В. Кузнецова считает, что изучение и анализ их мнения,

своевременная реакция в виде корректирующих действий – одно из важных звеньев функционирования системы [3]. Такого мнения придерживается большинство авторов. Например, при апробации методики выявления и учета удовлетворенности потребителей процессами образовательной деятельности в ВоГТУ потребители были разделены на внешних и внутренних. К внешним потребителям были отнесены абитуриенты, студенты, выпускники, родители, попечители, работодатели, государство; а к внутренним – работники университета (профессорско-преподавательский состав, высшее руководство, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный персонал) [4]. Популярны тестовые методики, позволяющие провести мониторинг и оценку не только конечного результата, но и самого процесса обучения [5].

Анализируя мнения отечественных и зарубежных авторов, очевидно, что сопоставления между вузами при сравнительных институциональных исследованиях, подразумевающих опрос студентов и оценку параметров учебного процесса, не совсем корректно. Это объясняется тем, что различные вузы имеют неодинаковый набор и компоновку факультетов, что является важным моментом при межвузовском сравнении, а так же различия между содержанием рабочих программ, методиками преподавания, характеристиками студентов, выбирающих те или иные программы, что влияет на распределение ответов. Более адекватным решением в данной ситуации является предлагаемое многими авторами сравнение образовательных программ [4, 6].

При реализации вертикально интегрированных программ необходимо учитывать мнение потребителей образовательных услуг – студентов, выпускников, работодателей. Е.В. Кузнецова считает, что изучение и анализ их мнения, своевременная реакция в виде корректирующих действий – одно из важных звеньев функционирования системы [3]. Такого мнения придерживается большинство авторов.

Например, при апробации методики выявления и учета удовлетворенности потребителей процессами образовательной деятельности в ВоГТУ потребители были разделены на внешних и внутренних. К внешним потребителям были отнесены абитуриенты, студенты, выпускники, родители, попечители, работодатели, государство; а к внутренним – работники университета (профессорско-преподавательский состав, высшее руководство, административно- управленческий персонал, учебно-вспомогательный персонал) [4]. Популярны тестовые методики, позволяющие провести мониторинг и оценку не только конечного результата, но и самого процесса обучения [3].

Как показывает анализ литературы, в настоящее время отсутствует единый подход и не существует единого мнения в определении того, какой уровень удовлетворенности можно считать приемлемым, к вычислению обобщающей характеристики, отражающей удовлетворенность потребителей предоставляемыми им услугами[6].

Возникает необходимость в обобщении опыта исследователей в данном направлении и разработке объективной методики оценки образовательных программ, учитывающей интересы всех стейкхолдеров образовательного процесса.

Для того чтобы учитывать требования и критерии потребителя необходимо, прежде всего определить основных стейкхолдеров процесса, учитывая специфику региона, экономическую ситуацию, проблемы рынка труда, а так же важно определить вес каждого стейкхолдера в процессе.

Исследования проводились в аграрном региональном университете. На основании анализа литературы в данном направлении было проведено первичное определение участников образовательного процесса (студенты, работодатели - ведущие сельскохозяйственные предприятия Рязанской области, преподаватели университета; сотрудники министерств труда и

сельского хозяйства, учебно-вспомогательный персонал, родители студентов.)

Данные анализа учтены при разработке анкеты для интервьюирования участников образовательного процесса. Однако, учитывая специфику региона, экономическую ситуацию, проблемы рынка труда, необходимо учитывать мнение всех участников образовательного процесса, поэтому, в анкеты были включены дополнительные вопросы:

1. Кто, по Вашему мнению, является основным стейкхолдером образовательного процесса. Нужно подчеркнуть (студенты, выпускники, работодатели, сотрудники вуза, сотрудники министерств труда и сельского хозяйства, родители, другие стейкхолдеры (указать)).
2. Кто в Рязанской области заинтересован в выпускниках по образовательной программе «Агроинженерия».
3. Кто в Рязанской области заинтересован в реализации программы по «Агроинженерии» в Рязанской области.
4. Укажите основные требования к образовательной программе «Агроинженерия».

Участники образовательного процесса могли вписать дополнительных стейкхолдеров образовательного процесса. Условием включения в исследования новых стейкхолдеров являлось упоминание в опроснике данного стейкхолдера в количестве 5% и выше.

Анализ полученных результатов проводился на основе статистической обработки полученных интервью.

Анализ анкетирования с учетом результатов интервью участников рынка образовательных услуг в процессе исследования выявил основных стейкхолдеров – экспертов образовательных программ: стейкхолдер № 1 (студенты), стейкхолдер № 2 (выпускники), стейкхолдер № 3 (работодатели), стейкхолдер № 4 (сотрудники вуза), стейкхолдер № 5

(сотрудники структуры исполнительной власти) (министерства, администрация и т.д.), стейкхолдер № 6 (родители студентов).

В ходе исследования были определены новые стейкхолдеры: группа студенты разделилась на студентов и выпускников.

Для анкетирования стейкхолдеров была проведена выборка экспертов. Для того чтобы получить значимые результаты необходима выборка составляющая 10% от основной массы. Поэтому количество студентов и выпускников в группе – стейкхолдер №1 и №2 по традиционным и вертикально-интегрированным программам составляет по 50 человек.

Стейкхолдер № 1 (студенты) - 50 человек осваивающие традиционные образовательные программы, 50 человек осваивающие вертикально-интегрированные образовательные программы.

Стейкхолдер № 2 (выпускники) - 50 человек освоившие традиционные образовательные программы, 50 человек освоившие вертикально-интегрированные образовательные программы.

Географическое положение предположительно влияет на результат, поэтому выборка охватывает большинство районов Рязанской области. Это крупнейшие хозяйства, вклад которых в экономику Рязанской области не менее 10%. Выборка стейкхолдер № 3 (работодатели) - ведущие сельскохозяйственные предприятия Рязанской области с учетом географического положения – 10 хозяйств.

Стейкхолдер № 4 (сотрудники вуза) (ППС и учебно-вспомогательный персонал) -30 человек, с программы «Агроинженерия» СПО и ВПО. Данная выборка произведена, исходя из 10 % от штатного расписания.

Стейкхолдер № 5 (сотрудники структуры исполнительной власти) (министерства, администрация и т.д.) – 5 руководителей среднего звена. Данная выборка обеспечивает наиболее полный охват основных отделов

Министерства сельского хозяйства и продовольствия Рязанской области, формирующих политику министерства в сельскохозяйственной отрасли региона.

Стейкхолдер № 6 (родители студентов) – 50 человек.

Одновременно с интервьюированием участники образовательного процесса оценивали вес основных стейкхолдеров.

После проведения статистической обработки данных анкетирования проведено формирование единого списка веса стейкхолдеров при взаимной оценке друг друга. Основных стейкхолдеры процесса выявлены на основе данных интервью и согласно непараметрическим критериям статистики каждому стейкхолдеру присвоены ранговые критерии по предпочтениям Кендалла.

На основании ранжирования определен коэффициент веса стейкхолдеров ($K_1, K_2, K_3, K_4 \dots K_n$); $0 < K_n < 1$

Анализ результатов анкетирования основных стейкхолдеров показал, что при ранжировании основные участники образовательного процесса приоритет отдали стейкхолдеру 3 (работодатели). На втором месте по значимости стейкхолдер 4 (Министерство сельского хозяйства и продовольствия Рязанской области). Затем в порядке ранжирования следуют выпускники, студенты и преподаватели - стейкхолдеры 2,1 и 5 соответственно (Таблица).

Таблица - Коэффициент веса основных стейкхолдеров

п/ №	Стейкхолдеры процесса	Результат ранжирования (К)
1	Стейкхолдер 1 (студенты)	0,14
2	Стейкхолдер 2 (выпускники)	0,19
3	Стейкхолдер 3(работодатели)	0,44
4	Стейкхолдер 4 (сотрудники университета)	0,06
5	Стейкхолдер 5(сотрудники структуры исполнительной власти)	0,15
6	Стейкхолдер 6(родители студентов)	0,02

K^* - коэффициент веса стейкхолдеров ($K_1, K_2, K_3, K_4 \dots K_n$); $0 < K_n < 1$

Выбор основного стейкхолдера 3 (работодатели) не случаен, участники анкетирования объяснили свой выбор тем, что спрос на рынке труда быстро меняется, образование должно адаптироваться к изменяющейся конъюнктуре спроса на рынке труда и способствовать реализации индивидуальной подготовки специалистов различных квалификационных уровней. Именно эта задача поставлена в подпрограмме «Развитие профессионального образования» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на 2013–2020 годы - «...формирование системы непрерывного образования, позволяющей выстраивать гибкие (модульные) траектории освоения новых компетенций, как по запросам населения, так и по заказу организаций...»[1].

Выбор при ранжировании по значимости второго стейкхолдера – Министерство сельского хозяйства и продовольствия Рязанской области респонденты объяснили тем, что именно эта структура законодательно обеспечивает процесс подготовки специалистов, а так же качественный и количественный состав выпускников для рынка труда, что поможет снизить несогласованность на рынке труда и на рынке образовательных услуг.

Выпускники являются основным образовательным продуктом, компетенции которых оцениваются работодателями на рынке труда, поэтому при ранжировании по значимости этот стейкхолдер занял третье место.

Качественный студент обеспечивает качественного выпускника, поэтому по значимости на следующей ступени стейкхолдер 1(студенты).

Опрос респондентов выявил следующую точку зрения: преподаватели должны так построить образовательный процесс, что бы удовлетворить требования всех стейкхолдеров – участников образовательного процесса, потребителей образовательных услуг, создать

благоприятные условия для реализации индивидуальной подготовки специалистов различных квалификационных уровней, обеспечить реализацию профессионального образования в соответствии с новыми экономическими реалиями и перспективами. Поэтому при ранжировании данный стейкхолдер расположен после всех участников образовательного процесса. К основным стейкхолдерам были так же отнесены родители студентов, поскольку во время обучения именно они обеспечивают социально- бытовые условия, а так же являются участниками воспитательного процесса обучающихся.

Анализ результатов анкетирования основных стейкхолдеров показал, что при ранжировании основные участники образовательного процесса приоритет отдали стейкхолдеру 3 (работодатели). На втором месте по значимости стейкхолдер 4 (Министерство сельского хозяйства и продовольствия Рязанской области). Затем в порядке ранжирования следуют выпускники, студенты и преподаватели - стейкхолдеры 2,1 и 5 соответственно.

Список использованной литературы

1. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы» /Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 г. №295 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013.- №21.- ст. 2671
2. Мингазова, Д.Н. Оценка качества услуг с позиции удовлетворенности потребителей [Текст] / Д.Н. Мингазова // Вестник брянского государственного технического университета. – 2010. - №3.
3. Кузнецова, Е.В. Внутренний мониторинг качества реализации образовательных программ в вузе [Текст] / Е.В Кузнецова // Сибирский педагогический журнал. - 2011.- № 3.- С. 37-44.
4. Тритенко, А.Н. СМК вуза: практика выявления удовлетворенности потребителей. Компетентность / А.Н.Тритенко, О.В. Сафронова // Менеджмент. - 2012.- №3
5. Земсков А. Опыт оценки эффективности программ обучения [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.radar-research.ru
6. Борычев, С.Н. Анализ моделей кластерного образования в России и за рубежом/ С.Н. Борычев // Инициативы 20 века. - 2013.- № 3.- С. 29-31.
7. James G. 2012. Developing Institutional Comparisons. In: Hovard R.D, McLaughlin G.W., Knight W.E.(eds) The Handbook of Institutional Research/ San-Francisco: Jossey-Bass;644-656.

References

1. Gosudarstvennaja programma Rossijskoj Federacii «Razvitie obrazovanija na 2013-2020 gody» /Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 15.04.2014 g. №295 // Sobranie zakonodatel'stva Rossijskoj Federacii. – 2013.- №21.- st. 2671
2. Mingazova, D.N. Ocenka kachestva uslug s pozicii udovletvorennosti potrebitelej [Tekst] / D.N. Mingazova // Vestnik brjanskogo gosudarstvennogo tehničeskogo universiteta. – 2010. - №3.
3. Kuznecova, E.V. Vnutrennij monitoring kachestva realizacii obrazovatel'nyh programm v vuze [Tekst] / E.V Kuznecova // Sibirskij pedagogičeskij zhurnal. - 2011.- № 3.- S. 37-44.
4. Tritenko, A.N. SMK vuza: praktika vyjavlenija udovletvorennosti potrebitelej. Kompetentnost' / A.N.Tritenko, O.V. Safronova // Menedzhment. - 2012.- №3
5. Zemskov A. Opyt ocenki jeffektivnosti programm obuchenija [Jelektronnyj resurs] - Rezhim dostupa: www. radar – research/ru
6. Borychev, S.N. Analiz modelej klasterного obrazovanija v Rossii i za rubezhom/ S.N. Borychev // Inicijaty 20 veka. - 2013.- № 3.- S. 29-31.
7. James G. 2012. Developing Institutional Compariso ns. In: Hovard R.D, McLaughlin G.W., Knight W.E.(eds) The Handbook of Institutional Research/ San-Francisco: Jossey-Bass;644-656.