
СОЦИОЛОГИЯ

УДК 331.1

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, БАЗИРУЮЩИЙСЯ НА ОПРОСЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ (МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ)

Л.Г. Миляева

Бийский технологический институт (филиал) Алтайского
государственного технического университета им. И.И. Ползунова
E-mail: lgm17@mail.ru

Статья посвящена исследовательской проблеме, актуальность которой в условиях трансформации российской системы высшего профессионального образования представляется очевидной. В работе акцентируется внимание на том, что высокий уровень качества образовательных услуг является не только важнейшим параметром конкурентоспособности учебного заведения, но и одним из основных мотивов его выбора потенциальными и реальными абитуриентами. Отмеченное обстоятельство подтверждается результатами профильного мониторинга.

Центральное место в статье уделено методическому аспекту. Соответственно, основным результатом, содержащим элемент научной новизны, выступает оригинальный методический инструментарий, предназначенный для мониторинга качества образовательных услуг, нацеленный на диагностику уровня качества образовательных услуг и структурный анализ его изменения. Реализация методического инструментария проиллюстрирована на условных примерах. В работе отражены результаты апробации на примере анализируемой образовательной программы.

Ключевые слова: высшее учебное заведение, качество образовательных услуг, мониторинг, методический инструментарий, структурный анализ.

THE MONITORING OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES WHICH IS BASED ON POLL TRAINED (METHODICAL TOOLS)

L.G. Milyaeva

Biysk Institute of Technology (branch) of Altai State
Technical University named by I.I. Polzunov
E-mail: lgm17@mail.ru

Article is devoted to a research problem which relevance in the conditions of transformation of the Russian system of higher education is represented obvious. In work the attention that the high level of quality of educational services is not only the most important parameter of competitiveness of educational institution, but also one of the main motives of its choice potential and real entrants is focused. Noted circumstance is confirmed by results of profile monitoring.

The central place in article is given to methodical aspect. Respectively, as the main result containing an element of scientific novelty the original methodical tools intended for monitoring of quality of educational services, aimed at diagnostics of a level of quality of educational services and the structural analysis of its change act. Realization of methodical tools is illustrated on conditional examples. Results of approbation on the example of the analyzed educational program are reflected in work.

Key words: higher educational institution, quality of educational services, monitoring, methodical tools, structural analysis.

В условиях усугубления в стране демографической ситуации и резкого обострения конкуренции учебных заведений на рынке образовательных услуг высокую актуальность для вузов приобретают процедуры самообследования, среди которых особая значимость отводится мониторингу качества образовательных услуг, базирующемуся на опросе студентов. Представляется, что высокий уровень качества образовательных услуг – не только важнейший параметр конкурентоспособности учебного заведения, но и один из основных мотивов его выбора потенциальными и реальными абитуриентами. Подтверждением этому выступают, в частности, результаты мониторинга мотивов выбора вуза потенциальными абитуриентами – учащимися выпускных классов средних образовательных учреждений г. Бийска – наукограда РФ, с 2004 г. проводимого Центром аналитических исследований БТИ АлтГТУ им. И.И. Ползунова [1, 2].

На протяжении всего анализируемого периода мотив № 4 («высокое качество образовательных услуг») получал высокую балльную оценку в интервале от 11 до 13. В последние три года (табл. 1) указанный критерий устойчиво занимал 2-й ранг значимости в мотивационном профиле выбора вуза потенциальными абитуриентами.

Для диагностики качества образовательных услуг возможно использовать методику [3], базирующуюся на применении трехмерной шкалы Лайкерта, позволяющей оценивать каждый из анализируемых параметров с позиций трех критериев («ожидание» – желаемая «эталонная» оценка; «восприятие» – фактическая оценка; «важность» – относительная значимость) по пятибалльной шкале «полностью не согласен – полностью согласен». Гипотетически уровень образовательных услуг может находиться в диапазоне от 0,20 до 1,00, с выделением нескольких (от 3 до 6) качественных градаций. Представляется, что при таком подходе полученные результаты во многом будут определяться степенью лояльности и уровнем притязательности потребителей образовательных услуг. Допустим, для одних «эталонная» оценка анализируемого параметра соответствует 3,50 баллам, фактическая оценка – 2,80 баллам (частный уровень образовательной услуги составит: $2,80 : 3,50 = 0,80$). Для других респондентов «эталонная» оценка того же параметра равна 5,00 баллам, фактическая оценка 3,75. Нетрудно подсчитать, что частный уровень образовательной услуги составит всего 0,75, т.е. формально окажется ниже.

Для мониторинга качества образовательных услуг в разрезе конкретных образовательных программ (далее – ОП) предлагается методика, реализация которой предполагает последовательное выполнение следующих этапов.

Таблица 1

Обобщенный мотивационный профиль выбора вуза потенциальными абитуриентами вузов

Мотив (критерий)	2012 г.		2013 г.		2014 г.		2012–2014 гг.	
	баллы	ранг	баллы	ранг	баллы	ранг	баллы	ранг
1. Развитая инфраструктура	4,37	7	3,88	8	4,53	7	4,30	7
2. Местоположение вуза	3,97	10	5,24	6	3,79	9	4,22	8
3. Известность, положительная репутация вуза	7,05	5	6,64	5	7,64	4	7,08	5
4. Высокое качество образовательных услуг	12,64	2	11,12	2	12	2	12,19	2
5. Интересующая специальность (направление подготовки)	13,44	1	14,71	1	14,33	1	13,89	1
6. Доступность обучения по финансовой компоненте	7,18	4	10,14	3	7,21	5	7,83	4
7. Чье-то (родителей, учителей, друзей) мнение-влияние	4,09	8	4,02	7	3,01	10	3,86	10
8. Рекомендации студентов и выпускников вуза	6,34	6	3,79	9	4,12	8	5,35	6
9. Профильное и удовлетворенное трудоустройство выпускников	8,88	3	9,02	4	9,84	3	9,10	3
10. Наличие дополнительных программ обучения	4,04	9	3,44	10	5,53	6	4,18	9

Первый этап – обоснование перечня анализируемых параметров, формирующих качество образовательной услуги. Очевидно, что данный перечень периодически может корректироваться «под реалии времени»; принципиально, чтобы он не менялся в течение всего периода обучения в вузе (4 года – в рамках бакалавриата, 5 лет – в рамках специалитета) конкретных респондентов – студентов определенной группы (или нескольких групп), получающих образование по анализируемой ОП. Базовая Анкета обучающегося [3] объединяла 20 критериев, количество которых постепенно уменьшалось. Используемый в настоящее время перечень включает 10 параметров (критериев), разносторонне характеризующих образовательную услугу:

- 1) доступность и логичность изложения учебного материала;
- 2) содержательность, взаимосвязь лекционного и практического учебного материалов;
- 3) компетентность НПП – научно-педагогических работников (свободное владение материалом, умение акцентировать наиболее значимые моменты, приводить примеры из практики, проводить занятия в диалоговом режиме и т.д.);
- 4) этика и стиль поведения, коммуникабельность НПП;
- 5) организация самостоятельной работы студентов;
- 6) организация научно-исследовательской работы студентов (НИРС);
- 7) использование в учебном процессе активных и интерактивных форм обучения;

8) использование в учебном процессе электронных курсов и интернет-тренажеров;

9) методическое обеспечение учебного процесса;

10) материально-техническое обеспечение учебного процесса.

Безусловно, представленный перечень является открытым, подлежащим корректировке как в сторону сокращения, так и удлинения. Для иллюстрации последующих этапов представляемого алгоритма условимся, что Анкета респондента включает 10 критериев, для удобства обозначенных буквенной символикой: 1) «А»; 2) «Б»; 3) «В»; 4) «Г»; 5) «Д»; 6) «Е»; 7) «Ж»; 8) «З»; 9) «И»; 10) «К».

Второй этап – проведение сплошного опроса респондентов (студентов, обучающихся по анализируемой ОП) – заполнение опросной Анкеты, аккумулирующей вопросы трех блоков (частей):

– предназначенного для идентификации респондентов – выявления их параметрических характеристик (пол, возраст, номер группы, курс обучения, успеваемость и т.д.);

– нацеленного на диагностику относительной значимости параметров образовательной услуги, базирующуюся на использовании идеи построения мотивационного профиля (по аналогии с оценкой относительной значимости мотивов выбора вуза);

– предназначенного для выявления по каждому параметру средних балльных оценок (рейтингов) ожидания, восприятия и важности с использованием пятибалльной шкалы Лайкерта.

Анкета студента вуза, обучающегося по анализируемой ОП (фрагмент). Инструкция к заполнению части 3. Опираясь на инструкцию (табл. 2), дайте трехстороннюю балльную оценку каждому из 10 (табл. 3) анализируемых параметров (критериев), формирующих качество образовательной услуги (далее – ОУ).

Таблица 2

Инструкция по заполнению третьего блока Анкеты (табл. 3)

Блок «Ожидание»	Предназначен для выявления Вашего мнения относительно критериев, которым <i>должна соответствовать идеальная образовательная услуга</i> (желаемый вариант). Заполняя блок «Ожидания», Вы последовательно отвечаете на вопрос: «Идеальная образовательная услуга должна ...». Если <i>Вы полностью согласны</i> , что идеальная образовательная услуга должна соответствовать анализируемому критерию, то обведите цифру 5, если же <i>Вы полностью не согласны</i> с данным утверждением, то обведите цифру 1. Остальные значения (4, 3, 2) означают степень вашего приближения к той или иной точке зрения
Блок «Восприятие»	Предназначен для выявления Вашего мнения относительно <i>соответствия оказываемой Вам образовательной услуги</i> (вузом, в котором Вы сейчас учитесь) перечисленным критериям. Заполняя блок «Восприятие» Вы последовательно отвечаете на вопрос: «Оказываемая мне услуга соответствует...». Если <i>Вы полностью согласны</i> с данным утверждением (анализируемым критерием), то обведите цифру 5, если же <i>Вы полностью не согласны</i> , то обведите цифру 1. Остальные значения (4, 3, 2) означают степень вашего приближения к той или иной точке зрения
Блок «Важность»	Предназначен для выявления Вашего мнения относительно <i>значимости для Вас лично</i> каждого из анализируемых критериев. Если критерий <i>очень важен для Вас</i> , то обведите цифру 5, если же критерий <i>совсем для вас не важен</i> , то обведите цифру 1. Остальные значения (4, 3, 2) означают степень вашего приближения к той или иной точке зрения

Таблица 3

Индивидуальная балльная оценка параметров, формирующих качество ОУ

Параметры ОУ	«Ожидание» (идеальная оценка)					«Восприятие» (фактическая оценка)					Важность критерия ОУ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. «А»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. «Б»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. «В»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. «Г»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. «Д»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. «Е»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. «Ж»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. «З»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. «И»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. «К»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Третий этап – обработка данных анкетного опроса.

Результатом обработки данных второй части Анкеты должна стать выявленная относительная значимость параметров ОУ (d_i), представленная в типовом формате (табл. 4).

Таблица 4

Матрица балльных оценок и выявленной относительной значимости параметров образовательной услуги (условный пример)

Параметры ОУ	№ вопроса				Относительная значимость (d_i), д.ед.	Ранг значимости параметра
	1	2	...	Итого, баллы		
1. «А»	а		...	9,2	0,128	2
2. «Б»	в		...	8,5	0,118	3
3. «В»		а	...	10,8	0,150	1
4. «Г»		г	...	5,6	0,078	8
5. «Д»			...	4,3	0,060	10
6. «Е»		в	...	7,6	0,106	5
7. «Ж»	б		...	6,8	0,094	6
8. «З»		д	...	5,0	0,070	9
9. «И»	д		...	6,2	0,086	7
10. «К»		б	...	8,0	0,110	4
Итого	6	6	...	72,0	1,000	–

Соответственно, итогом обработки данных третьего блока Анкеты студентов должны стать (табл. 5) исчисленные по каждому параметру ОУ средние балльные оценки (рейтинги) ожидания ($P_i^{ож}$), восприятия ($P_i^{восп}$) и важности ($P_i^{важ}$).

В базовой методике [3] полученная информация служит основанием для локальной диагностики уровня качества образовательных услуг ($Y^{коу}$), базирующегося на опросе конкретных потребителей, и для графической

Таблица 5

Сводные результаты оценки параметров образовательной услуги (условный пример)

Параметры ОУ	Рейтинги (средние балльные оценки)		
	ожидания ($P_i^{ож}$)	восприятия ($P_i^{восп}$)	важности ($P_i^{важ}$)
1. «А»	4,72	4,25	5,00
2. «Б»	4,80	3,95	4,95
3. «В»	4,90	3,68	5,00
4. «Г»	4,50	4,00	4,70
5. «Д»	4,35	3,50	4,50
6. «Е»	4,85	3,25	4,85
7. «Ж»	4,80	4,10	4,80
8. «З»	4,60	3,80	4,50
9. «И»	4,75	3,40	4,60
10. «К»	4,90	3,85	4,90
Итого	–	–	478

презентации результатов исследования, сопряженной с разграничением анализируемых критериев ОУ на три условных типа: относительно благополучные (I квадрант – с низким уровнем проблемности и высоким рейтингом важности); относительно нормальные (II и III квадранты – с допустимым уровнем проблемности и средним рейтингом важности); относительно проблемные (IV квадрант – с высокими уровнями проблемности и важности). Как отмечалось ранее, полученные результаты во многом зависят от уровня притязательности (Y_n) обучающихся. Представляется, чем ниже уровень притязательности (т.е. чем больше отклонение рейтингов ожидания от «эталонных» 5 баллов), тем выше будет $Y^{коу}$ (при сопоставимых рейтингах восприятия).

Нетрудно подсчитать (см. табл. 5), что средневзвешенный по важности рейтинг ожидания составит:

$$P_{фак}^{ож} = \frac{4,72 \cdot 5,00 + 4,80 \cdot 4,95 + 4,90 \cdot 5,00 + 4,50 \cdot 4,70 + 4,35 \cdot 4,50 + \dots + 4,90 \cdot 4,90}{47,80} = 4,72.$$

Соответственно, уровень притязательности респондентов:

$$Y_n = \frac{P_{фак}^{ож}}{P_{этал}^{ож}} = \frac{4,72}{5,00} = 0,94.$$

Четвертый этап – расчет достигнутых значений частных (по анализируемым параметрам) и интегрального уровня качества образовательных услуг (табл. 6).

При мониторинге качества образовательных услуг частные уровни рекомендуется оценивать по формуле:

$$Y_i^{коу} = \frac{P_i^{восп}}{P_{этал}^{ож}} = \frac{P_i^{восп}}{5,00}.$$

Таблица 6

**Сводные результаты диагностики качества образовательных услуг
(условный пример)**

Параметры ОУ	Балльная оценка		Относительная значимость (d_i), д.ед.	Уровни качества ОУ, д.ед.
	эталонная	фактическая		
1. «А»	5,00	4,25	0,128	0,85
2. «Б»	5,00	3,95	0,118	0,79
3. «В»	5,00	3,68	0,150	0,74
4. «Г»	5,00	4,00	0,078	0,80
5. «Д»	5,00	3,50	0,060	0,70
6. «Е»	5,00	3,25	0,106	0,65
7. «Ж»	5,00	4,10	0,094	0,82
8. «З»	5,00	3,80	0,070	0,76
9. «И»	5,00	3,40	0,086	0,68
10. «К»	5,00	3,85	0,110	0,77
Итого	–	–	1,000	0,76

Диагностика интегрального (средневзвешенного по значимости параметров) уровня качества образовательных услуг выполняется по формуле:

$$Y^{\text{коу}} = \sum_{i=1}^N y_i^{\text{коу}} \cdot d_i = \sum_{i=1}^N S_i^{\text{коу}},$$

$\sum_{i=1}^N S_i^{\text{коу}}$ – сумма структурных составляющих уровня качества образовательных услуг (доли единицы – д.ед.).

В нашем условном примере достигнутый уровень качества образовательных услуг составит (табл. 6):

$$Y^{\text{коу}} = 0,85 \cdot 0,128 + 0,79 \cdot 0,118 + 0,74 \cdot 0,150 + 0,80 \cdot 0,078 + \dots + 0,77 \cdot 0,110 = 0,76.$$

Пятый этап – комплексная (абсолютно-относительная) оценка качества образовательных услуг. Для реализации данного этапа целесообразно воспользоваться системой градаций (табл. 7), базирующейся на использовании типовой оценочной шкалы: 5 – «отлично»; 4 – «хорошо»; 3 – «удовлетворительно»; «2» – «неудовлетворительно». Представляется, что «неудовлетворительный» уровень качества образовательных услуг будет диагностирован при рейтинге восприятия (фактической оценке параметра ОУ) меньше трех баллов.

В качестве «фона» (в зависимости от целей исследования) может быть принят уровень качества образовательных услуг, выявленный в целом по анализируемой образовательной программе, по укрупненной группе направлений подготовки, по факультету, по вузу и т.д. Допустим, «фоновый» уровень качества образовательных услуг составляет 0,65. Тогда, по результатам комплексной оценки ($Y^{\text{коу}} = 0,76$) правомерно заключить, что в сфере качества образовательных услуг сложилась допустимая, относительно благополучная ситуация (см. табл. 7).

Таблица 7

Комплексная оценка качества образовательных услуг [1]

Уровень образовательных услуг анализируемого объекта	Качественная оценка ситуации
<i>Абсолютная оценка</i>	
1,00	Отлично
От 0,95 до 1,00	Очень хорошо
От 0,80 до 0,94	Хорошо
От 0,70 до 0,79	Допустимо
От 0,60 до 0,69	Удовлетворительно
Менее 0,60	Неудовлетворительно
<i>Относительная оценка</i>	
Выше «фона»	Относительно благополучная
Сопоставим с «фоном»	Сопоставимая
Ниже «фона»	Относительно проблемная

Шестой этап – анализ структурных сдвигов качества образовательных услуг. При мониторинге $У^{кoy}$ важно: на сколько и в каком направлении (увеличения или уменьшения) он изменился за анализируемый период (как правило, за учебный год)? Но еще важнее: за счет чего (каких именно параметров ОУ) произошло данное изменение? Реализация шестого этапа основывается на использовании метода относительных величин. Если анализируемым объектом выступает уровень качества образовательных услуг конкретной ОП, реализуемой в течение 4 лет, то респондентами – обучающиеся по ней студенты одной и той же группы (или нескольких групп), которые последовательно позиционируются как: 1) первокурсники (год начала мониторинга); 2) второкурсники; 3) третьекурсники; 4) выпускники (год завершения мониторинга). Допустим, указанный мониторинг стартовал в 2011/12 учебном году. Подчеркнем, что результаты, полученные в конце первого учебного года, по итогам опроса первокурсников (см. табл. 6) принимаются за базу; соответственно, полученные в конце 2012/13 (табл. 8), 2013/14 (табл. 9) и 2014/15 (табл. 10) учебных годов результаты – как данные анализируемого периода.

Доля, приходящаяся на i -ю структурную составляющую базового уровня качества образовательных услуг, рассчитывается по формуле: $dS_i^{koy} = \frac{S_i^{koy}}{Y^{koy}}$. Например, для параметра «А»: $dS_A^{koy} = \frac{0,109}{0,760} = 0,1434$.

Изменение уровня качества образовательных услуг за анализируемый период за счет i -й структурной составляющей определяется по формуле

$$\Delta Y_{\Delta S}^{koy} = \Delta S_i^{koy} \cdot dS_i^{koy},$$

где $\Delta S_{\Delta S}^{koy}$ – изменение структурной составляющей уровня качества образовательных услуг за анализируемый период (%).

Например (см. табл. 8), за анализируемый период уровень качества образовательных услуг возрос на 5,26 % (с 0,760 до 0,800), в том числе на 1,71 % за счет увеличения на 11,93 % структурной составляющей «А», доля которой в базовой структуре составляет 14,34 %.

Таблица 8

**Результаты анализа структурных сдвигов качества образовательных услуг
в 2012/13 учебном году (условный пример)**

Параметры ОУ	Базовый период (2011/12)				Анализируемый (2012/13)		
	$Y_i^{коу}$ (д.ед.)	d_i (д.ед.)	$S_i^{коу}$ (д.ед.)	$dS_i^{коу}$ (д. %)	$S_i^{коу}$ (д.ед.)	$\Delta S_i^{коу}$ (%)	$\Delta Y_{\Delta S}^{коу}$ (%)
1. «А»	0,85	0,128	0,109	0,1434	0,122	+11,93	+1,71
2. «Б»	0,79	0,118	0,093	0,1224	0,088	-5,38	-0,65
3. «В»	0,74	0,150	0,111	0,1461	0,120	+8,11	+1,18
4. «Г»	0,80	0,078	0,062	0,0816	0,071	+14,52	+1,18
5. «Д»	0,70	0,060	0,042	0,0553	0,045	+7,14	+0,39
6. «Е»	0,65	0,106	0,069	0,0908	0,062	-10,14	-0,91
7. «Ж»	0,82	0,094	0,077	0,1013	0,074	-3,90	-0,40
8. «З»	0,76	0,070	0,053	0,0697	0,061	+15,09	+1,05
9. «И»	0,68	0,086	0,059	0,0776	0,059	-	-
10. «К»	0,77	0,110	0,085	0,1118	0,098	+15,29	+1,71
Итого	0,76	1,000	0,760	1,0000	0,800	-	+5,26

Таблица 9

**Результаты анализа структурных сдвигов качества образовательных услуг
в 2013/14 учебном году (условный пример)**

Параметры ОУ	Базовый период (2011/12)				Анализируемый (2013/14)		
	$Y_i^{коу}$ (д.ед.)	d_i (д.ед.)	$S_i^{коу}$ (д.ед.)	$dS_i^{коу}$ (д. %)	$S_i^{коу}$ (д.ед.)	$\Delta S_i^{коу}$ (%)	$\Delta Y_{\Delta S}^{коу}$ (%)
1. «А»	0,85	0,128	0,109	0,1434	0,126	+15,60	+2,24
2. «Б»	0,79	0,118	0,093	0,1224	0,085	-8,60	-1,05
3. «В»	0,74	0,150	0,111	0,1461	0,125	+12,61	+1,84
4. «Г»	0,80	0,078	0,062	0,0816	0,072	+16,13	+1,32
5. «Д»	0,70	0,060	0,042	0,0553	0,046	+9,52	+0,53
6. «Е»	0,65	0,106	0,069	0,0908	0,061	-11,59	-1,05
7. «Ж»	0,82	0,094	0,077	0,1013	0,072	-6,49	-0,67
8. «З»	0,76	0,070	0,053	0,0697	0,062	+16,98	+1,18
9. «И»	0,68	0,086	0,059	0,0776	0,062	+5,08	+0,39
10. «К»	0,77	0,110	0,085	0,1118	0,102	+20,00	+2,24
Итого	0,76	1,000	0,760	1,0000	0,813	-	+6,97

Данный методический инструментарий успешно прошел апробацию в 2011–2014 гг. в течение трех учебных годов (табл. 11) на примере ОП «Менеджмент», реализуемой на базе кафедры экономики предпринимательства Бийского технологического института ($N = 35$).

На протяжении всего анализируемого периода (см. табл. 11) уровень качества образовательных услуг, соответствуя градации «хорошо» (см. табл. 8), обнаружил устойчивую тенденцию к увеличению: в 2012/13 учебном году на 4,30 %, а в 2013/14 учебном году на 8,23 % по сравнению с базовым (2011/12) уровнем. Наибольший вклад в отмеченное вносят в обоих случаях следующие четыре критерия ОУ: компетентность НПП; использо-

Таблица 10

**Результаты анализа структурных сдвигов качества образовательных услуг
в 2014/15 учебном году (условный пример)**

Параметры ОУ	Базовый период (2011/12)				Анализируемый (2014/15)		
	Y_i^{kou} (д.ед.)	d_i (д.ед.)	S_i^{kou} (д.ед.)	dS_i^{kou} (д. %)	S_i^{kou} (д.ед.)	ΔS_i^{kou} (%)	$\Delta Y_{\Delta S}^{kou}$ (%)
1. «А»	0,85	0,128	0,109	0,1434	0,129	+18,35	+2,63
2. «Б»	0,79	0,118	0,093	0,1224	0,083	-10,75	-1,32
3. «В»	0,74	0,150	0,111	0,1461	0,127	+14,41	+2,10
4. «Г»	0,80	0,078	0,062	0,0816	0,073	+17,74	+1,45
5. «Д»	0,70	0,060	0,042	0,0553	0,047	+11,90	+0,66
6. «Е»	0,65	0,106	0,069	0,0908	0,059	-14,49	-1,32
7. «Ж»	0,82	0,094	0,077	0,1013	0,070	-9,09	-0,91
8. «З»	0,76	0,070	0,053	0,0697	0,063	+18,86	+1,31
9. «И»	0,68	0,086	0,059	0,0776	0,070	+18,64	+1,45
10. «К»	0,77	0,110	0,085	0,1118	0,104	+22,35	+2,50
Итого	0,76	1,000	0,760	1,0000	0,825	-	+8,55

Таблица 11

**Сводные результаты мониторинга качества образовательных услуг
ОП «Менеджмент»**

Параметры (критерии) ОУ	База (2011/12)		Анализируемый период (2012/13)		Анализируемый период (2013/14)	
	S_i^{kou} (д. ед.)	dS_i^{kou} (д. %)	S_i^{kou} (д. ед.)	ΔS_i^{kou} (%)	S_i^{kou} (д. ед.)	ΔS_i^{kou} (%)
1. Доступность и логичность изложения учебного материала	0,086	0,106	0,092	+0,74	0,095	+1,11
2. Содержательность учебного материала	0,098	0,120	0,104	+0,73	0,110	+1,47
3. Компетентность НПР	0,118	0,145	0,125	+0,86	0,130	+1,47
4. Этика и стиль поведения, коммуникабельность НПР	0,060	0,074	0,058	-0,25	0,062	+0,25
5. Организация самостоятельной работы студентов	0,070	0,086	0,072	+0,25	0,074	+0,49
6. Организация НИРС	0,061	0,075	0,065	+0,49	0,067	+0,74
7. Использование активных и интерактивных форм обучения	0,091	0,112	0,097	+0,74	0,103	+1,48
8. Использование электронных курсов и интернет-тренажеров	0,067	0,082	0,068	+0,12	0,068	+0,12
9. Методическое обеспечение учебного процесса	0,077	0,095	0,080	+0,37	0,082	+0,62
10. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	0,086	0,105	0,088	+0,25	0,090	+0,48
Итого	0,814	1,000	0,849	+ 4,30	0,881	+8,23

вание активных и интерактивных форм обучения; содержательность учебного материала; доступность и логичность изложения учебного материала. Между тем окончательные выводы можно будет сделать, располагая информацией последнего 2014/15 учебного года.

Представляется, что два взаимосвязанных обстоятельства – безусловная актуальность обозначенной проблематики, с одной стороны, и, с другой – типовой характер предложенного для мониторинга качества образовательных услуг методического инструментария – обосновывают правомерность его тиражирования в профильных изданиях.

Литература

1. *Миляева Л.Г.* Маркетинговые исследования на рынке образовательных услуг провинциальных городов (на примере учреждений высшего профессионального образования) // *Маркетинг в России и за рубежом.* 2005. № 5. С. 48–58.
2. *Миляева Л.Г., Бавыкина Е.Н.* Методика построения мотивационного профиля потенциальных абитуриентов вузов // *Гуманизация образования.* 2013. № 5. С. 48–53.
3. *Миляева Л.Г., Волкова Н.В.* Маркетинговый инструментарий для оценки соответствия содержания и качества образовательных услуг потребностям обучающихся // *Маркетинг в России и за рубежом.* 2004. № 1. С. 90–101.

Bibliography

1. *Miljaeva L.G.* Marketingovye issledovanija na rynke obrazovatel'nyh uslug provincial'nyh gorodov (na primere uchrezhdenij vysshego professional'nogo obrazovanija) // *Marketing v Rossii i za rubezhom.* 2005. № 5. P. 48–58.
2. *Miljaeva L.G., Bavykina E.N.* Metodika postroenija motivacionnogo profilja potencial'nyh abiturientov VUZov // *Gumanizacija obrazovanija.* 2013. № 5. P. 48–53.
3. *Miljaeva L.G., Volkova N.V.* Marketingovij instrumentarij dlja ocenki sootvetstvija sodержanija i kachestva obrazovatel'nyh uslug potrebnoostjam obuchajushhihsja // *Marketing v Rossii i za rubezhom.* 2004. № 1. P. 90–101.