

**Вихарева Ольга Николаевна**

кандидат экономических наук,  
доцент кафедры государственных  
и муниципальных финансов  
Нижегородского института управления  
филиала Российской академии народного хозяйства  
и государственной службы при президенте  
Российской Федерации  
dom-hors@mail.ru

**Сокольник Инесса Владимировна**

старший преподаватель кафедры  
экономического анализа и аудита  
Арзамасского филиала  
Российского университета кооперации  
dom-hors@mail.ru

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ:  
КЛАСТЕРНЫЙ ПОДХОД**

---

**Аннотация:**

*В статье отмечается, что в современных условиях оценка качества услуг региональной системы высшего профессионального образования является доминантной задачей, поскольку качество образовательных услуг выступает главным конкурентным преимуществом не только отдельного вуза, но и всей высшей школы региона. Авторами предлагается методика оценки качества услуг высшего профессионального образования на основе кластерного подхода.*

**Ключевые слова:**

*услуги высшего профессионального образования, качество услуг, оценка качества, кластерный подход.*

---

**Vikhareva Olga Nikolaevna**

PhD in Economics,  
Assistant Professor of the State  
and Municipal Finances Department,  
Nizhniy Novgorod Institute of Management,  
branch of the Russian Presidential Academy of  
National Economy and Public Administration  
dom-hors@mail.ru

**Sokolnik Inessa Vladimirovna**

Senior Lecturer of  
the Economic Analysis and Audit Department,  
Arzamas branch of  
the Russian University of Cooperation  
dom-hors@mail.ru

**ASSESSMENT OF QUALITY OF  
THE HIGHER PROFESSIONAL  
EDUCATION SERVICES:  
CLUSTER APPROACH**

---

**Summary:**

*The article notes that in the current conditions the services quality assessment of the regional system of higher professional education is the dominant challenge, for quality of the educational services is the main competitive advantage not only of the certain institute, but also of the whole higher school system of the region. The authors offer a methodology for the of higher professional education quality evaluation on the basis of the cluster approach.*

**Keywords:**

*services of higher professional education; quality of services, quality assessment, cluster approach.*

---

Динамизм современной экономики, в которой интенсивно появляются новые сферы деятельности и профессии, требует постоянного изменения квалификаций, непрерывного образования, адаптации к новым вызовам. В этих условиях профессиональное сообщество и рынок труда должны иметь методы и инструменты оценивания качества специалистов [1, с. 12]. С этой позиции, оценка качества услуг региональной системы высшего профессионального образования (ВПО) является доминантной задачей для высшей школы региона.

Анализ научных публикаций, касающихся вопросов оценивания качества образовательных услуг, свидетельствует о наличии разноплановых подходов к решению проблемы. В числе методик оценки качества профессиональных образовательных услуг, имеющих реальную практическую направленность, можно выделить методику, предложенную нижегородскими учеными [2, с. 88–102]. Высоко оценивая вклад авторов в развитие теоретических и практических аспектов оценки качества профессиональных образовательных услуг, тем не менее, подчеркнем, что такие рамки анализа, при которых итоговое значение качества профессиональных образовательных услуг представлено в виде единичного значения, являются неоправданно узкими. Мы предлагаем методический подход, основанный на использовании кластерного анализа, принципиальное отличие которого состоит в том, что качество услуг ВПО оценивается с позиции двух группообразующих факторов: качество процесса и качество результатов обучения. Пересечение этих факторов образует группу однородных высших учебных заведений – кластер. В нашем случае – образовательный кластер – это группа учебных заведений ВПО с близкими характеристиками качества услуг.

В контексте исследования отметим, что кластерный подход был использован в рамках проекта «Реформы системы образования», реализуемого Национальным фондом подготовки кадров при оценке доступности качественного общего полного образования [3]. С нашей точки зрения, идея кластеризации образовательных учреждений может быть успешно адаптирована к оценке качества услуг высшего профессионального образования.

Практика показывает, что достаточно полно качество процесса обучения отражают такие параметры, как материально-техническая база, развитие научных школ, квалификация ППС, охват магистратурой и аспирантурой. По величине критерия качества «процесса обучения» нами выделены три группы вузов: первую группу образуют вузы с низким качеством процесса обучения, вторую группу – со средним уровнем качества процесса обучения, в третью группу входят вузы – лидеры.

Формула для расчета индикатора качества процесса обучения:

$$K_{пр} = V_{мт} * И_{мт} + V_{н} * И_{н} + V_{кв} * И_{кв} + V_{маг} * И_{маг} + V_{асп} * И_{асп}, \quad (1)$$

где  $K_{пр}$  – рассчитанное значение критерия качества «процесса обучения»;

$И_{мт}$  – индекс материально-технической базы,

$И_{н}$  – индекс развития научных школ,

$И_{кв}$  – индекс квалификации ППС,

$И_{маг}$  – индекс охвата магистратурой;

$И_{асп}$  – индекс охвата аспирантурой.

$V_{мт}$ ,  $V_{н}$ ,  $V_{кв}$ ,  $V_{маг}$ ,  $V_{асп}$  – весовые коэффициенты для значений показателей материально-технической базы, квалификации ППС, развития научных школ, охвата магистратурой и аспирантурой соответственно.

Выделение групп по критерию качества «результата обучения» базируется на трех основных индикаторах из статистического блока данных. Обработывается статистика по следующим данным: средний балл выпускника; доля трудоустроенных выпускников; доля трудоустроенных выпускников согласно специальности. По этому критерию нами выделены три группы вузов с показателями: «низкое качество», «среднее качество» и «вузы-лидеры» в зависимости от рассчитанного значения параметра «результата обучения».

Формула для расчета индикатора качества результата обучения:

$$K_{р} = V_{сб} * И_{сб} + V_{тв} * И_{тв} + V_{твсс} * И_{твсс}, \quad (2)$$

где  $K_{р}$  – рассчитанное значение критерия качества результата обучения;

$И_{сб}$  – индекс среднего балла выпускника,

$И_{тв}$  – индекс доли трудоустроенных выпускников,

$И_{твсс}$  – индекс доли трудоустроенных выпускников согласно специальности,

$V_{сб}$ ,  $V_{тв}$ ,  $V_{твсс}$  – весовые коэффициенты для значений показателей среднего балла выпускника; доли трудоустроенных выпускников; доли трудоустроенных выпускников согласно специальности соответственно.

Поскольку рассматриваемые факторы имеют различные единицы измерения и не соотносятся друг с другом по численному параметру, нами предложено использовать не абсолютные, а индексные значения факторов.

Индекс материально-технической базы рассчитывается через объем материально-технических ресурсов (стоимость основных фондов, стоимость современного оборудования и т.д.), приходящихся на 1 студента приведенного контингента, по формуле:

$$И_{мт} = O_{мт} / Ч, \quad (3)$$

где  $O_{мт}$  – стоимость материально-технических ресурсов вуза, млн. руб.;

$Ч$  – численность приведенного студенческого контингента, чел.

Индекс наличия научных школ:

$$И_{н} = Ч_{мон} / Ч_{об}, \quad (4)$$

где  $Ч_{мон}$  – число монографий, приходящихся на численность ППС вуза, ед.;

$Ч_{об}$  – общее число ППС, чел.

Индекс квалификации ППС:

$$И_{кв} = Ч_{ст} / Ч_{об}, \quad (5)$$

где  $Ч_{ст}$  – число ППС со степенью кандидата и доктора наук, чел.;

$Ч_{об}$  – общее число ППС, чел.

Индекс охвата магистратурой:

$$И_{маг} = Ч_{маг} / Ч_{100}, \quad (6)$$

где  $Ч_{маг}$  – число магистрантов, чел.;

$Ч_{100}$  – 100 чел. студентов приведенного контингента, чел.

Индекс охвата аспирантурой:

$$И_{асп} = Ч_{асп} / Ч_{100}, \quad (7)$$

где Часп – число аспирантов, чел.;  
 Ч100 – 100 чел. студентов приведенного контингента, чел.  
 Индекс среднего балла выпускника:

$$Исб = Ссб\ общ / Ч\ вып, \quad (8)$$

где Ссб общ – сумма среднего балла всех выпускников, чел.;  
 Ч вып – численность выпускников, чел.  
 Индекс доли трудоустроенных выпускников:

$$Итв = Чтв / Ч\ вып, \quad (9)$$

где Чтв – численность трудоустроенных выпускников, чел.;  
 Ч вып – численность выпускников, чел.  
 Индекс доли трудоустроенных выпускников по специальности:

$$Итвсс = Чтвсс / Ч\ вып, \quad (10)$$

где Чтв – численность трудоустроенных выпускников согласно специальности, чел.;  
 Ч вып – численность выпускников, чел.

Для проведения показателей к одному измерителю выполнена балльная оценка значения каждого индекса по 100-балльной шкале. В этих целях нами был адаптирован подход к определению рейтинговой оценки привлекательности рынка образовательных услуг, предложенный А. Ченцовым [4; 5]. В работе мы предлагаем следующие нормативные балльные оценки показателей качества процесса и результата обучения.

Присвоение весовых коэффициентов основано на суждении о вероятности достоверности определенного параметра. Нам представляется целесообразным использовать следующие весовые коэффициенты для применяемых расчетных показателей (табл. 1).

**Таблица 1 – Весовые коэффициенты**

	Наименование показателя	Значение весового коэффициента
Индикаторы процесса обучения	Индекс материально-технической базы	0,2
	Индекс развития научных школ	0,1
	Индекс квалификации ППС	0,3
	Индекс охвата магистратурой	0,2
Индикаторы результата обучения	Индекс охвата аспирантурой	0,2
	Индекс среднего балла выпускника	0,2
	Индекс доли трудоустроенных выпускников	0,4
	Индекс доли трудоустроенных выпускников согласно специальности	0,4

Мы имеем 2 группы факторов качества услуг вуза, пересечение которых образуют кластеры высших учебных заведений (табл. 2).

**Таблица 2 – Кластеризация ОУ ВПО**

Кластеры ОУ ВПО	№	Группы по результатам обучения			
		Низкое качество	Среднее качество	Вузы-лидеры	
Группы по процессу обучения	Низкое качество	1	1	2	3
	Среднее качество	2	4	5	6
	Вузы-лидеры	3	7	8	9

Применение разработанной кластерной методики оценки качества услуг вуза позволяет:

- выявить перечень общих для системы ВПО проблем;
- определить текущее состояние отдельного ОУ ВПО и оценить потенциал вуза, отметить точки возможного роста отдельного вуза и всей региональной системы ВПО в целом;
- провести сравнительный анализ эффективности как региональных системы ВПО, так и отдельных вузов региона друг с другом;
- потребителям услуг ВПО (абитуриентам и работодателям) получить достоверную информацию при решении вопроса о предпочтении конкретного вуза ОУ ВПО.

Инструментарий, разработанный в исследовании, позволяет региональным структурам управления образованием провести диагностику качества услуг высшей школы и оценить эффективность принимаемых решений и прилагаемых усилий по повышению качества услуг высшего образования в регионе.

### **Ссылки:**

1. Мау В.А. Человеческий капитал: вызовы для России. М., 2013.
2. Бабанов Н.Ю., Вихарева О.Н., Озина А.М. Региональная системы профессионального образования: проблемы и перспективы развития: монография. Княгинино, 2010.
3. Инструментарий оценки доступности и качества общего образования и рекомендации по его использованию / В.А. Прудникова, А.Г. Каспржак, Д.Л. Константиновский и др.; под общ. ред. В.А. Прудниковой. М., 2006.
4. Ванькина И.В., Егоршин А.П., Кучеренко В.И. Маркетинг образования: учеб. пособие. М., 2007.
5. Ченцов А. О бизнесе образовательных услуг // Высшее образование в России. 1999. № 2. С. 120–123.

### **References:**

1. Mau, VA 2013, *Human Capital: Challenges for Russia*, Moscow.
2. Babanov, NY, Vykhareva, ON & Ozina, AM 2010, *Regional vocational education: problems and prospects: monograph*, Knyaginino.
3. Prudnikova, VA, Kasprzhak, AG & Konstantinovskiy, DL 2006, *Tools for assessing the availability and quality of basic education and recommendations on how to use*, Moscow.
4. Vankina, IV, Egorshin, AP & Kucherenko, VI 2007, *Marketing education: manual*, Moscow.
5. Chentsov, A 1999, 'On Business Educational Services', *Higher Education in Russia*, no. 2, pp. 120–123.