

Вестник БИСТ Башкирского института социальных технологий). 2024. № 2(63). С. 138–142
Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies). 2024;(2(63)):138–142

Научная статья
УДК 658.5(470)
doi: 10.47598/2078-9025-2024-2-63-138-142

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Зимфир Махмутович Хасанов¹, Алсу Илюсовна Низамова²,
Наталья Владимировна Хасанова³**

^{1,2}Башкирский институт социальных технологий (филиал) Академии труда и социальных отношений, Уфа, Россия

¹zimfirm@list.ru

²nizamova_alsu@list.ru

³Институт информатики, математики и робототехники Уфимского университета науки и технологий, Уфа, Россия, khasanova.nv@mail.ru

Аннотация. Предмет исследования — процесс оценки качества образования. Цель работы — исследование проблем и особенностей процесса оценки образовательных услуг. Задача исследования — разработка системы оценок качества предоставляемых образовательных услуг. Новизна исследования — оценка образовательного потенциала сформирована как интегральная оценка качества, включающая в себя множество образовательных услуг, опыт и знания профессорско-преподавательского состава, качество материально-технической базы, располагаемый аудиторный фонд и качество учебно-методического обеспечения. Выводы: для объективной оценки качества образования необходимо учитывать предоставляемые возможности для процесса обучения, наличие квалифицированных кадров, способных осуществлять подготовку специалистов, а также сделать прогнозные оценки по дальнейшему развитию уровня образования.

Ключевые слова: качество образовательных услуг, научно-педагогический уровень, качество преподавания, материально-техническая обеспеченность.

Для цитирования: Хасанов З. М., Низамова А. И., Хасанова Н. В. Системный подход к оценке качества образовательных услуг // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2024. № 2 (63). С. 138–142. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2024-2-63-138-142>.

Research article

SYSTEM APPROACH TO ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

Zimfir M. Khasanov¹, Alsou I. Nizamova², Natalya V. Khasanova³

^{1,2}Bashkir Institute of Social Technologies (branch) of the Academy of Labor and Social Relations, Ufa, Russia

¹zimfirm@list.ru

²nizamova_alsu@list.ru

³Institute of Informatics, Mathematics and Robotics, Ufa University of Science and Technology, Ufa, Russia, khasanova.nv@mail.ru

Abstract. The subject of the study is the process of assessing the quality of education. The purpose of the work is to study the problems and features of the process of evaluating educational services. The objective of the research is to develop a system for assessing the quality of educational services provided. The novelty of the research is that the assessment of educational potential is formed as an integral quality assessment, which includes a variety of educational services, the experience and knowledge of the teaching staff, the quality of the material and technical base, the available classroom fund and the quality of educational

and methodological support. Conclusions: to objectively assess the quality of education, it is necessary to take into account the opportunities provided for the learning process, the availability of qualified personnel capable of training specialists, and also make predictive assessments for the further development of the level of education.

Keywords: quality of educational services, scientific and pedagogical level, quality of teaching, material and technical support

For citation: Khasanov Z. M., Nizamova A. I., Khasanova N. V. System approach to assessing the quality of educational services. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2024;(2(63)):138–142. (In Russ.). <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2024-2-63-138-142>.

Проблема управления качеством образования, его оценка является одной из центральных проблем в сфере образования. Решению этой проблемы посвящены многочисленные статьи, монографии, в которых авторы пытаются с разных сторон и позиций освоить этот вопрос [1–3].

Сегодня, когда формируются устойчивые рыночные отношения между вузами и потребителями кадров, готовить специалистов без учета интересов общества и государства к реализуемому качеству образования, без учета потребностей рынка труда становится нецелесообразным и малоэффективным. Следовательно, современная система управления качеством образования должна быть замкнутой системой, функционирование которой должно зависеть от степени удовлетворенности потребителей выпускниками вузов.

Критерии для оценки качества образования у организаций различны, поэтому целесообразно оценку проводить одновременно с позиции университета, студента, независимого эксперта. Критерии управления могут быть разбиты на несколько классов: образовательный, технический, экономический, социальный, личностный. Оценка целесообразно проводить, используя метод анализа иерархий. Для каждой оценки могут быть указаны пять уровней: очень низкая, низкая, средняя, высокая, очень высокая. Для этих уровней можно построить оценочную шкалу от 0 до 1 [4–5].

Качество образовательных услуг зависит в основном от: научно-педагогического уровня преподавателей; уровня используемой в процессе обучения новой техники, современного программного и математического обеспечения; наличия аудиторного фонда, обеспечивающего комфортное состояние обучаемых при проведении занятий; объема

и качества литературы, используемых при преподавании.

Качество преподавания зависит от научно-педагогического уровня преподавателей. Для каждой конкретной дисциплины научно-педагогический уровень преподавателя складывается из следующих рейтингов:

1. Рейтинг педагогического опыта преподавателя, который учитывает время работы преподавателя как без ученой степени, так и при наличии ученой степени кандидата или доктора наук.

2. Рейтинг преподавательской деятельности, который учитывает количество лекционных часов, а также практических и лабораторных занятий, количество часов работы с дипломниками и аспирантами.

3. Рейтинг преподавателя как исследователя, который учитывает количество программ, тем, грантов, в которых он принимает участие, а также количество монографий, выпущенных преподавателем, количество опубликованных научных статей.

4. Рейтинг преподавателя как методиста, который учитывает количество учебников, учебных пособий, выпущенных преподавателем, а также количество подготовленных методических материалов.

5. Рейтинг уровня знаний преподавателя, который учитывает такие факторы, как:

– общий уровень начальных знаний преподавателя (преподаватель должен быть специалистом в данной области, эрудирован и обладать знаниями большими, чем требует тема лекций);

– умение владеть техническими средствами, технологиями обучения (знание преподавателем образовательных программных продуктов, в том числе реализация лекций в электронном виде, что позволяет преподавателю

комментировать излагаемый материал, студенту задавать вопросы, иногда проводить лекции в форме беседы);

– умение постоянно обновлять знания, представляемые в форме лекций, практических занятий и т.д., привлекать знания, полученные в результате научных исследований, как своих, так и других исследователей, а также отражать современные взгляды и подходы.

При подсчете рейтинга мастерства и качества передачи знаний преподавателем необходимо учитывать:

– количество знаний в материалах лекций — преподаватель должен изложить материал в соответствии с государственным образовательным стандартом и рабочей программой;

– структуру лекций — материал должен быть структурирован, разделен на отдельные части, должен быть завершенным и логичным;

– искусство риторики — преподаватель должен доступно излагать материал, не использовать сложной терминологии, суть которой на слух студентами воспринимается тяжело, избегать технологию «постоянной записи под диктовку», следить за монотонностью речи;

– требуемый объем знаний без искажений — преподавателю не стоит отвлекаться на темы, не относящиеся к теме лекций или искусственно сокращать занятия, что ведет к неполной передаче знаний;

– творческий подход излагаемого материала — излагать материал таким образом, чтобы было интересно студентам;

– этика поведения преподавателя — интерес к предмету студент воспринимает через преподавателя. Преподаватель должен корректно вести себя по отношению к студентам, не позволять повышать голос на них, не опаздывать на занятия, не пользоваться во время занятий сотовым телефоном.

Оценка уровня использования в учебном процессе новой техники (приборов, стендов, лабораторного оборудования, вычислительной техники и т.д.) часто сводится к оценке относительной стоимости оборудования, используемого в учебном процессе на одного студента. Поэтому параметр $X_{об}$ материально-технической обеспеченности учебного процесса

в рамках одной специальности может быть вычислен следующим образом:

$$X_{об} = \frac{C_{uo}}{C_n},$$

где C_n — нормативная (средняя) стоимость используемого оборудования на одного студента за весь период обучения,

C_{uo} — фактическая стоимость используемого оборудования на одного студента, которая подсчитывается по загруженности студента в соответствии с учебным планом:

$$C_{uo} = \sum_{i=1}^k C_{1i} t_i + C_p,$$

где C_{1i} — стоимость одного часа использования для i -й дисциплины,

t_i — количество часов использования в i -й дисциплине,

k — количество дисциплин, требующих использования оборудования,

C_p — доля стоимости ремонта оборудования.

Аудиторный фонд, обеспечивающий комфортное состояние обучаемых при проведении всех видов занятий X_k характеризуется как средний коэффициент аудиторной обеспеченности данной специальности в расчете на одного студента и на одно занятие:

$$X_k = \frac{1}{m} \sum_{i=1}^m \frac{S_{p.a.i}}{S_{n.a.i}},$$

где $S_{p.a.i}$ и $S_{n.a.i}$ — располагаемая и нормативная аудиторная площадь на одного студента при i -м виде занятий,

m — количество видов занятий (лекционных, практических, лабораторных) в рамках данной специальности.

Отметим, что X_k не может браться больше 1. Если $X_k > 1$, то это означает, что условия для обучения комфортны и выше норм.

Объем и качество располагаемой учебно-методической литературы, необходимые для подготовки студента, $X_{лит}$ характеризуются как среднее значение коэффициента учебно-методической обеспеченности данной специальности в расчете на одного студента:

$$X_{лит} = \frac{1}{m} \sum_{i=1}^m \frac{N_{yp.i}}{N_{ym.i}},$$

где $N_{yp.i}$, $N_{ym.i}$ — количество располагаемой в библиотеке и требуемой учебно-методической литературы по i -й специальности на одного студента соответственно, m — количество дисциплин в данной специальности. Как правило, при высокой учебно-методической обеспеченности этот показатель очень высок и близок к 1.

Безусловно, качество предоставляемых образовательных услуг влияет на качество приобретенных знаний. Но это не единственный фактор. На качество приобретенных в процессе обучения знаний также влияют социально-экономические, психофизические и другие факторы. Большое значение имеет восприятие знания студентом, которое, в свою очередь, зависит от следующих показателей:

- 1) знания учебного материала (знания которые передаются преподавателем);
- 2) уровень самоорганизации (зависит от уровня сознания обучаемого и в некоторой степени от стиля мышления, преподаватель может только влиять на этот процесс);
- 3) умение структурировать и воспринимать учебный материал (эта составляющая во мно-

гом зависит от преподавателя, так как он должен объяснить, как каждая часть материала соотносится с другими частями лекционного курса);

4) уровень сознания, структура мышления, запоминание конспектов (это индивидуальные характеристики, например, память и концентрацию внимания обучаемый может тренировать самостоятельно, а преподаватель должен использовать все каналы восприятия);

5) уровень собранности (это желание учиться, самомотивация);

6) уровень психофизического состояния (при высоком уровне психофизического состояния и мотивации уровень внимания и памяти также повышается).

Таким образом, для объективной оценки качества образования необходимо учитывать предоставляемые возможности для процесса обучения, наличие квалифицированных кадров, способных осуществлять подготовку конкурентоспособных и востребованных специалистов, а также сделать прогнозные оценки по дальнейшему развитию уровня образования.

Список источников

1. Силаева О. А., Брехова Т. Б. Управление качеством образования: методологические аспекты // Управление инновационно-инвестиционными процессами на основе вовлечения в хозяйственный оборот интеллектуальной собственности и качеством подготовки специалистов в регионах России : материалы научно-практической конференции (22–26 апреля 2002 г.). Орел : ОрелГТУ, 2002. 325 с.
2. Ильясов Б. Г., Герасимова И. Б., Хасанова Н. В. Оценка научного и образовательного потенциалов научно-исследовательских организации // Системный анализ в проектировании и управлении : сборник научных трудов VI Международной научно-практической конференции (28 июня — 5 июля 2002 года, Санкт-Петербург). СПб. : Изд-во СПбГТУ, 2002. С. 459–460.
3. Хасанова Н. В., Уразбахтина Л. Р., Уразбахтина Д. Р. Управление развитием образовательного потенциала региона // Экономика и эффективность организации производства : сборник научных трудов 8 международной научно-технической конференции. Брянск : БГИТА, 2007. С. 130–133.
4. Гузаиров М. Б., Герасимова И. Б. Системный подход к оценке качества образовательного процесса // Вестник УГАТУ. 2009. Т. 9, № 5 (23). С. 29–33.
5. Хасанова Н. В., Герасимова И. Б., Уразбахтина Л. Р. Системный подход к оценке качества деятельности преподавателя // Управление качеством образования в современной России : сборник научных трудов III Всероссийской научно-практической конференции. Пенза, 2008. С. 24–26.

References

1. Silaeva O. A., Brekhova T. B. Managing the quality of education: methodological aspects. *Upravlenie innovacionno-investicionny`mi processami na osnove vovlecheniya v hozyajstvenny`j oborot intellektual`noj sobstvennosti i kachestvom podgotovki specialistov v regionax Rossii : materialy` nauchno-prakticheskoy konferencii (22–26 aprelya 2002 g.) = Management of innovation and investment processes based on the involvement of intellectual property in economic circulation and the quality of training of specialists in the regions of Russia: materials of a scientific and practical conference (April 22–26, 2002)*. Orel: Orel State Technical University; 2002. 325 p. (In Russ.).

2. Ilyasov B. G., Gerasimova I. B., Khasanova N. V. Assessment of the scientific and educational potential of research organizations. *Sistemny`j analiz v proektirovanii i upravlenii: sbornik nauchny`x trudov VI Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii (28 iyunya — 5 iyulya 2002 goda, Sankt-Peterburg) = System analysis in design and management: collection of scientific papers of the VI International Scientific and Practical Conference (June 28 — July 5, 2002, St. Petersburg)*. St. Petersburg: Publishing house of St. Petersburg State Technical University; 2002. Pp. 459–460. (In Russ.).

3. Khasanova N. V., Urazbakhtina L. R., Urazbakhtina D. R. Management of the development of the educational potential of the region. *E`konomika i e`ffektivnost` organizacii proizvodstva : sbornik nauchny`x trudov 8 mezhdunarodnoj nauchno-texnicheskoj konferencii = Economics and efficiency of production organization: collection of scientific papers of the 8th international scientific and technical conference*. Bryansk: BGITA; 2007. P. 130–133. (In Russ.).

4. Guzairov M. B., Gerasimova I. B. Systematic approach to assessing the quality of the educational process. *Vestnik UGATU = Bulletin of UGATU*. 2009. T. 9, No. 5 (23). Pp. 29–33.

5. Khasanova N. V., Gerasimova I. B., Urazbakhtina L. R. A systematic approach to assessing the quality of a teacher's activities. *Upravlenie kachestvom obrazovaniya v sovremennoj Rossii : sbornik nauchny`x trudov III Vserossijskoj nauchno-prakticheskoj konferencii = Quality management of education in modern Russia: collection of scientific papers of the III All-Russian scientific-practical conference*. Penza; 2008. P. 24–26. (In Russ.).

Информация об авторах

З. М. Хасанов — доктор технических наук, профессор, профессор кафедры экономики и информационных технологий;

А. И. Низамова — кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры экономики и информационных технологий;

Н. В. Хасанова — кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры технической кибернетики.

Information about the authors

Z. M. Khasanov — Doctor of Science (Technical), Professor, Professor of the Department of Economics and Information Technologies;

A. I. Nizamova — Candidate of Science (Technical), Assistant Professor, Associate Professor of the Department of Economics and Information Technologies;

N. V. Khasanova — Candidate of Science (Technical), Assistant Professor, Associate Professor of the Department of Technical Cybernetics.

Статья поступила в редакцию 26.03.2024; одобрена после рецензирования 18.04.2024; принята к публикации 24.06.2024.

The article was submitted 26.03.2024; approved after reviewing 18.04.2024; accepted for publication 24.06.2024.