**Бычкова Татьяна Викторовна. Комплексная оценка предпочтений потребителей образовательных услуг в диагностике качества деятельности вуза: автореферат дис. ... кандидата педагогических наук: 13.00.08 / Бычкова Татьяна Викторовна;[Место защиты: Институт педагогического образования РАО].- Санкт-Петербург, 2015**

**Федеральное государственное бюджетное научное учреждение  
«Институт педагогического образования и  
образования взрослых Российской академии образования»**







**Бычкова Татьяна Викторовна**

**Комплексная оценка предпочтений потребителей образовательных услуг в**

**диагностике качества деятельности вуза.**

13.00.08 - Теория и методика профессионального образования

Диссертация на соискание учёной степени  
кандидата педагогических наук

Научный руководитель:

д.п.н., проф. Соколова Ирина Ивановна

С-Петербург, 2015 г.

**Оглавление**

[ВВЕДЕНИЕ Л](#bookmark2)

ГЛАВА 1. АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В КОНТЕКСТЕ УЧЕТА МНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ 16

1. Понятие «качество образования» в контексте прагматического подходаїб 1.2 Анализ современных моделей менеджмента качества деятельности вузов35 Заключение к главе 1 58

[ГЛАВА 2. МОДЕЛЬ КОМПЛЕКСНОЙ ОЦЕНКИ ПРЕДПОЧТЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ 61](#bookmark15)

1. Структурно-функциональная модель комплексной оценки предпочтений

потребителей образовательных услуг. Теоретические основания 62

1. Реализация критериального блока модели комплексной оценки предпочтений

потребителей образовательных услуг 81

1. Реализация технологического и управленческого блоков модели комплексной

оценки предпочтений потребителей образовательных услуг 117

[Заключение к главе 2 135](#bookmark10)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 138

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 141

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 163

**з**

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность исследования.**

Проблема повышения качества занимает одно из центральных мест в дискуссиях о высшем образовании, ей уделяется внимание в нормативных документах, затрагивающих ключевые принципы и направления государственной образовательной политики, таких как: Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", Стратегия инновационного развития РФ на период до 2020 года, Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013-2020 годы, Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования и др.

В Настоящее время создалась ситуация, когда одни образовательные учреждения для самооценки собственной деятельности применяют систему менеджмента качества ISO 9000, а другие создают собственные средства для анализа качества. В первом случае, как правило, не удается реализовать адекватные представлениям о целостной образовательной деятельности процедуры оценивания и прогнозирования качества, поскольку эти стандарты были первоначально разработаны для сферы материального производства и сферы услуг, т. е. без учета социальных смыслов и ценностей, субъектности преподавателей и студентов (Е.В.Бондаревская, В.А.Сластенин, А.П.Тряпицына и т.д.). В другом случае исследователи разрабатывают собственными силами системы для контроля качества, которые в своем большинстве не позволяют объективно оценить и отразить реальный уровень образовательной деятельности или не согласуются с требованиями аккредитации. Большинство разработанных систем оценки качества высшего образования трудоемки в реализации, вследствие чего в практике работы вуза используются чаще всего формально.

В соответствии с требованиями модернизации и реформирования отечественного образования меняется характер его связей с государством и

обществом, усиливается ориентация в деятельности вузов на учет мнений субъектов образовательного процесса. Большинство систем оценки качества ориентированы на учет мнения какой-либо одной из групп потребителей, при этом упускается из вида, что согласованные потребности, согласованная деятельность разных групп субъектов образовательной деятельности дает существенные положительные эффекты, сказывающиеся на развитии вуза и на результатах высшего образования. Решение задачи учета и согласования мнений участников образовательного процесса, потребителей образовательных услуг, работодателей требует методологического и технологического обеспечения.

В педагогической и синтетической квалиметрии известны попытки объяснить или описать задачу оценки качества с учетом только количественных (Г.Г.Азгальдов, 1966) или только качественных (В.А.Долятовский, 2006) критериев и показателей - подобного рода симплификации необоснованно исключают из анализа существенные для улучшения управления признаки, теряется целостность рассмотрения деятельности вуза. В практике оценки качества образования чаще всего используются сравнимые и поддающиеся измерению количественные показатели, в то время как качественные показатели не учитываются или учитываются частично. М.Вебер, Г.Моска, Г.А.Бордовский и др. выдвигали идею равноправных взаимодействующих показателей, играющих существенную роль в области социологии и образования. Однако эти идеи не находят воплощения в массовой практике самооценки деятельности вузов и аттестационных процедур из-за отсутствия их методолого-технологического обеспечения.

Таким образом, реализация каждым вузом механизмов гарантии качества образования, основанных на согласовании предпочтений потребителей образовательных услуг на основе представлений о деятельности вуза как целостной системы и описания в единстве количественных и качественных показателей и критериев, является насущной задачей.

**Степень разработанности проблемы.**

Основоположниками прагматического подхода, используемого в нашем исследовании, являются Ч.Пирс, У.Джеймс, Дж.Мид, Дж.Дьюи, Ф.Шиллер. Основной принцип прагматического подхода: рассмотрение объекта с точки зрения его практической полезности, ценности для потребителя. Он определяет возможность достижения поставленной цели с учетом желаемого эффекта для потребителей. Применение прагматического подхода при оценке качества деятельности вуза и в ее диагностике в педагогических исследованиях в явном виде не осуществлялось. Рассматривали полезность образования как экономическую категорию М.Ф.Гуськова, П.Ф.Стерликов, Ф.Ф. Стер ликов, на связь качества образования и полезности как одной из его сторон указывали Н.А.Селезнева, А.И.Субетто.

Изучением предпочтений потребителей занимаются А.Андреасен, К.Костли, М.Бракс, Ф.Котлер в маркетинговых исследованиях; О.С.Посыпанова, Т.Кастен в социологии. В.М.Гальперин, С.М.Игнатьев, В.И.Моргунов - рассматривают индивидуальные и коллективные предпочтения, Е.Н. Климовым изучены профессиональные предпочтения. Но эти работы затрагивают свойства потребительских предпочтений. Главным внутренним условием, определяющим предпочтения потребителей, является потребительская субъектность. Психология субъектности в настоящее время только начинает развиваться. Её основой служит теория деятельности, основанная на системе взглядов С. Л.Рубинштейна. Исследование факторов потребительского поведения и психологии потребителей отражено в трудах Ф.Котлера, Дж.Энджела, Т.Веблена, П.Бурдье, К.Кэмпбела.

Отдельные аспекты оценки качества деятельности вуза рассматривались на разных этапах развития системы профессионального образования (В.И.Байденко,

1. П.Беспалько, В.И.Васильев, В.В.Красильников, С.В.Менькова, С.В.Микони,
2. И.Плаксий, О.Е.Пермяков, Н.А.Селезнева, Т.Н.Тягунова, и др.). В рамках педагогических технологий вопросам оценки качества обучения уделяли внимание В.И.Байденко, В.П.Беспалько, В.В.Гузеев, В.П.Панасюк, И.И.Соколова,
3. В.Юдин и др. Проблемам оценки качества образовательного процесса посвящены работы Г.А. Борцовского, И.А.Зимней, А.А.Нестерова, Ю.Г.Татура,
4. Ю.Трапицына, О.Е.Пермякова. Проблемам учета мнения потребителей в оценке качества образования уделено внимание в работах: О.Г.Исаевой, О.А.Граничиной, Т.Е.Решедько, М.З.Свиткина, Е.А.Опфер, Е.В.Черемисиной, К.Э.Писаренко, Н.В.Щипачевой. Нерешенной осталась проблема согласования мнений различных групп потребителей образовательных услуг при диагностике качества деятельности вуза.

Системный подход и системный анализ в сфере образования развивался в работах: Л.А.Растригина, Н.Лумана, Э.М.Эшби, Э.Г.Юдина, В.А.Якунина и др. Исследована проблема оценки качества образовательных систем (Н.Ф.Ефремова, В.А.Качалов, А.Н.Майоров, В.М.Монахов, В.П.Панасюк, О.Е.Пермяков, М.М.Поташник, Н.А.Селезнева, А.И.Субетто и др.).

Теоретические исследования в области качества образования В.И.Васильева, С.И.Плаксия, В.В.Красильникова, Т.И.Тягуновой, О.Е.Исаевой, связанные с решением проблем одновременного использования количественных и качественных критериев - унификации шкал, применением экспертной оценки, разработаны в технологическом аспекте. Однако в силу целого ряда объективных и субъективных причин на сегодняшний день в отечественной педагогической науке отсутствуют целостная теория и практикоориентированные технологии комплексной оценки и диагностики качества деятельности вуза, ориентированные на согласование предпочтений потребителей образовательных услуг.

Анализ накопленных теоретических и практических сведений об оценке качества деятельности вуза позволил выделить ряд **противоречий:**

- между необходимостью включения в деятельность вузов механизмов государственно-общественного управления и неразработанностью теоретических основ и технологий учета потребностей работодателей и участников образовательного процесса в процедурах оценки качества образования и управления им;

* между содержанием и технологиями аккредитационных процедур оценки качества, ориентированных на количественные показатели, и необходимостью разработки модели, ориентированной на количественно­качественную оценку деятельности вуза как целостного объекта с учетом предпочтений потребителей;
* между востребованностью в практике работы вузов научно­обоснованной, эффективной для развития вуза с учетом предпочтений потребителей методологии оценки качества его деятельности, мотивирующей деятельность коллективных субъектов образования в процессе управления качеством, и неразработанностью методик такой самооценки, опирающихся на прагматический подход.

Результаты изучения состояния проблемы дают основания сделать вывод о том, что **тема: «Комплексная оценка предпочтений потребителей образовательных услуг в диагностике качества деятельности вуза»** является актуальной как в научном, так и в практическом плане. Это позволяет сформулировать **проблему** исследования: как разработать модель комплексной оценки качества высшего образования с учетом количественных и качественных его показателей, направленную на согласование предпочтений потребителей образовательных услуг на базе прагматического подхода для применения в диагностике качества деятельности вуза.

**Объект исследования:** оценка качества деятельности высшего учебного заведения.

**Предмет исследования:** система комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг как средство диагностики качества деятельности вуза.

**Цель исследования:** обосновать и разработать модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг на основе диагностики полезности деятельности вуза как средстве диагностики качества.

**Гипотеза исследования** состоит в том, что диагностические процедуры будут обеспечивать целостную оценку качества деятельности вуза, включать механизмы государственно-общественного управления и стимулировать развитие вуза, если:

* рассматривать вуз как целостную систему, включающую в себя социальные и финансово-экономические аспекты взаимодействия субъектов, инфраструктуру, а также внешние факторы, влияющие на деятельность вуза;
* применить прагматический подход в оценке качества деятельности вуза и ее диагностике, предполагающий рассмотрение деятельности с точки зрения ее полезности для учета предпочтений различных групп потребителей в сфере образования;
* стандартизированные процедуры оценки качества деятельности вуза дополнить количественно-качественными квалиметрическими оценками;
* разработать и применить в управлении качеством деятельности вуза модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг с ее методологическим и технологическим обеспечением;
* использовать механизм согласования мнений различных групп потребителей в процедурах оценки качества высшего образования для поддержки государственно - общественного характера управления образованием в вузе.

**Задачи исследования:**

1. На основе анализа философской, педагогической, психологической, экономической литературы изучить генезис представлений **о** «качестве образования», обосновать применение прагматического подхода при оценке качества деятельности вуза.
2. Раскрыть теоретические, концептуальные основы модели

комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, опирающиеся на оценку полезности деятельности вуза.

1. Разработать структурно-функциональную модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг. Описать технологии выявления предпочтений потребителей образовательных услуг на уровне формирования базы показателей и критериев оценки полезности деятельности вуза.
2. Апробировать блоки модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг в процессе диагностики качества деятельности вузов. Описать процесс принятия управленческих решений при реализации модели.

**Методологическая основа исследования** базируется на положениях:

* системного подхода (М.Мессарович, Д.Мако, И.Такахара и др.), в т.ч. применительно к исследованию педагогических явлений и систем (В.П.Беспалько, В.С.Ильин, Н.В.Кузьмина, А.М.Новиков, Э.Г.Юдин и др.), позволяющего рассматривать деятельность вуза как целостную систему взаимосвязанных элементов;
* прагматического подхода (Дж.Дьюи, Ч.Пирс, У.Джеймс, Дж.Мид),

который ориентирует на исследование предпочтений потребителей

образовательных услуг при управлении в сфере образования;

* квалиметрического подхода в оценке качества образования (В.И.Васильев, С.В.Микони, А.И.Субетто) как совокупности методов обработки различных существенных факторов, влияющих на качество образования;
* герменевтического подхода (А. Ф. Закирова, А.С.Кармин, В.А.Киселёва, П.Рикер, П. Хамфрис, А.Н.Шуман), ориентирующего на синтез координирующих (объективных) и регулятивных (интуитивных) воздействий при выборе управленческих решений.

**Теоретическую основу исследования** составили:

* философские, социологические, педагогические, психологические идеи о роли образования в социуме (Б.Г.Ананьев, А.Г.Асмолов, Б.М.Бим-Бад, Л.С.Выготский, П.Я.Гальперин, А.В.Петровский, С.Л.Рубинштейн и др.);
* работы, обращенные к проблемам отношений, деятельности и взаимодействия субъектов образовательного процесса в высшей школе (О.А.Граничина, Н.В.Бордовская, В.А.Козырев и др.);
* теоретические основы квалитологии и общей квалиметрии (Г.Г.Азгальдов, В.И.Васильев, А.И.Субетто и др.);
* теоретические и концептуальные положения о качестве образования (В.И.Байденко, В.П.Беспалько, В.А.Болотов, В.И.Васильев, В.В.Красильников, С.В.Менькова, С.И.Плаксий, М.М.Поташник, В.П.Панасюк, И.И.Соколова, Н.А.Селезнева, А.И.Субетто, Т.Н.Тягунова, А.О.Татур и др.);
* теории и системы менеджмента качества образования (О.А.Граничина, А.П.Егоршин, В.П.Панасюк, А.И.Субетто, системы ISO 9000, EFQM, ENQA и

др-);

* методология экспертного оценивания, положения теории нечисловой статистики и многокритериальных методов поддержки принятия решений (О.И.Ларичев, Б.Г.Литвак, Р.Льюис, Дж.Фон Нейман, Э.Парето и др.).

**Методы исследования:** междисциплинарный теоретический анализ философской, социологической, психологической, педагогической, экономической литературы по проблеме качества образования; анализ нормативных документов и законодательства в области оценки качества высшего образования; изучение и обобщение современных подходов в области оценки деятельности вузов; различные виды опроса: наблюдение, беседа, интервью, анкетирование; пилотный эксперимент; статистические методы обработки данных; качественный и количественный анализ данных эксперимента; обобщение опыта вузов в области оценки качества по данным интернет обзора сайтов вузов страны.

**Этапы исследования**

**На первом этапе (2009-2010 гг.)** на основе методов анализа, сравнения изучалось состояние исследуемой проблемы в системе высшего профессионального образования, а также осуществлялась концептуальная разработка модели комплексной оценки полезности.

**На втором этапе (2011-2012 гг.)** разрабатывались основные теоретические положения модели, обоснование методики оценки полезности деятельности вуза, определялись возможности учета предпочтений потребителей образовательных услуг в процессе управления полезностью деятельности вуза, разрабатывалась программа опытно-экспериментальной работы.

**На третьем этапе (2013-2014 гг.)** уточнялся понятийный аппарат исследования, оформлялись и описывались модельные представления комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, проводился эксперимент и осуществлялась рефлексия полученных результатов, обрабатывались, интерпретировались и обобщались экспериментальные данные; оформлялись результаты исследования.

**Опытно-экспериментальная база** исследования.

Брянская государственная сельскохозяйственная академия, независимый центр тестирования «АСТ-центр», г.Москва (использовались данные по трем российским вузам, проходивших на его базе самообследование).

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Применение прагматического подхода при оценке качества деятельности вуза ориентирует на государственно-общественное управление качеством с учетом мнения субъектов образовательного процесса и работодателей, позволяет выявить предпочтения потребителей образовательных услуг-благ и предполагает использование следующих основных понятий:

**предпочтения потребителей высшего образования** - отношение, которое определяет образ деятельности идеального вуза потребителями по определенным критериям, направлениям. Предпочтения потребителей образовательных услуг формируют образ вуза с максимальной полезностью деятельности (вуз-эталон);

**полезность деятельности вуза** - это обобщенная характеристика качества деятельности вуза, связанная с реализацией в его деятельности предпочтений потребителей, выражающая степень соответствия образовательных услуг обязательным государственным требованиям и предпочтениям потребителей.

Максимальная полезность деятельности вуза рассматривается как максимальная возможность согласования предпочтений всех групп потребителей.

1. Задачи одновременного учета количественных и качественных показателей и критериев, важных для достижения в деятельности вуза для всех групп потребителей образовательных услуг, могут быть решены в процессе реализации комплексной оценки предпочтений потребителей. Комплексная оценка базируется на представлении о целостной деятельности вуза и предполагает согласование показателей по различным группам потребителей.
2. Основные принципы, на которых строится модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг: принцип универсальной взаимосвязи; принцип развития; принцип прецедентности; принцип относительности; принцип целостности оценки; принцип унификации метрологических и семантических шкал оценивания; принцип «экономии мышления»; принцип неклассичности управления; принцип управления с помощью баланса отрицательной и положительной обратной связи. Базирующаяся на этих принципах методология расчета позволяет получить комплексный показатель полезности деятельности вуза, отражающий предпочтения и степень удовлетворенности деятельностью вуза потребителей образовательных услуг, определяющий качество деятельности вуза в системе образования и способствующий формированию мотивации разных групп субъектов образовательной деятельности.
3. Модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг представлена четырьмя блоками: теоретическим, критериальным, технологическим, управленческим. Специфика модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг проявляется в следующих ее функциях: согласовывать предпочтения всех групп потребителей образовательных услуг (государство, работодатели, администрация вуза, преподаватели, студенты); рассматривать деятельность вуза как целостную систему; строить процесс управления на учете предпочтений; отвечать задачам развития государственно-общественного характера управления в вузе. Инструментарий реализации данной модели опирается на применение экспертного анализа, согласование мнений экспертов, применение современных достижений квалиметрии и использование преимуществ компьютерных систем оценивания.

**Научная новизна результатов исследования состоит в том, что:**

* выявлена педагогическая проблема учета предпочтений потребителей образовательных услуг в процессе диагностики качества деятельности вуза, проявляющаяся в недостаточном влиянии субъектов образовательного процесса на управление качеством. Показано решение проблемы путем мониторинга на основе комплексной оценки полезности деятельности вуза;
* доказана целесообразность применения прагматического подхода при оценке качества деятельности вуза для реализации государственно­общественного характера управления в высшем образовании;
* разработана модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, позволяющая выявлять и согласовывать предпочтения потребителей, определять полезность деятельности вуза, организовывать процесс управления по результатам проведенного мониторинга полезности;
* выявлены и обоснованы принципы, требования, инструментарий,

обеспечивающие формирование показателя комплексной оценки полезности деятельности вуза.

**Теоретическая значимость результатов проведенного исследования:**

* дополнены знания профессиональной педагогики об оценке качества высшего образования с точки зрения прагматического подхода;
* введены в тезаурус профессиональной педагогики понятия

полезности, предпочтения потребителей, полезности деятельности вуза, развивающие педагогическую квалиметрию;

* обоснованы принципы разработки и содержания критериев,

показателей полезности деятельности вуза;

* разработана модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, позволяющая выявить и согласовать предпочтения потребителей при диагностике полезности деятельности вуза, рассматривающая вуз как целостную систему в единстве количественных и качественных показателей и критериев, определяющих деятельность вуза.

**Практическая значимость результатов проведенного исследования** состоит в том, что:

* разработанная методика оценки предпочтений потребителей образовательных услуг позволяет оценить полезность деятельности разных вузов для различных групп потребителей образовательных услуг с целью реализации государственно-общественного характера управления в вузе;
* теоретические и эмпирические данные исследования могут быть использованы при повышении квалификации экспертов, занимающихся оценкой качества деятельности вуза;
* апробированный и описанный в опубликованных научно-методических работах автора диагностический инструментарий определения комплексной оценки полезности деятельности вуза может быть использован в практике работы вузов при диагностике качества их деятельности.

**Рекомендации к использованию**

Материалы диссертационного исследования могут быть рекомендованы для использования в организациях высшего образования, специалистами в области оценки качества образования, для проведения процедур самообследования вузов.

**Достоверность и обоснованность полученных результатов** обеспечены методологическим обоснованием, соответствующим задачам исследования, адекватностью отобранных методологических подходов (системный, прагматический, квалиметрический, герменевтический), применением методов, соответствующих поставленным задачам исследования, методологической непротиворечивостью исходных положений, последовательным проведением педагогического эксперимента, системным анализом экспериментальных данных.

**Апробация и внедрение результатов исследования** осуществлялась на Международных научно-практических конференциях «Педагогическое образование: методология, теория и практика» на базе Института педагогического образования и образования взрослых РАО, Санкт-Петербург (2011г., 2012г., 2013г., 2014г.); международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы развития науки в начале третьего тысячелетия в странах СНГ» г. Переяслав-Хмельницкий, Украина (2012 г.); международной научно­

практической конференции в Брянском государственном университете (2013г); теоретические положения и результаты исследования обсуждались на научно­технических семинарах в Центре тестирования профессионального образования при Московском государственном университете печати (2009г., 2010г.); научно­практических конференциях в Брянской государственной сельскохозяйственной академии (2010 г., 2011 г., 2012 г., 2013 г.).

Результаты исследования отражены в 19 публикациях, в том числе 4 в рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных ВАК, в научно­методическом пособии.

**Соответствие диссертации паспорту научной специальности.**

В соответствии с формулой специальности 13.00.08 - теория и методика профессионального образования (педагогические науки) результаты научного исследования соответствуют таким пунктам паспорта специальности, как: диагностика качества профессионального образования; государственно­общественный характер управления профессиональным образованием.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ философской, педагогической, психологической, экономической литературы показал, что проблема оценки качества высшего образования с точки зрения потребителей образовательных услуг является актуальной. Этот факт говорит о необходимости педагогических исследований, основанных на применении прагматического подхода при оценке качества высшего образования. Рассмотрения качества высшего образования с точки зрения его ценности, полезности для потребителей образовательных услуг (прагматический подход) позволяет учитывать социальную составляющую результатов образовательной деятельности. Тем самым, ориентирует развитие менеджмента качества образования для рассмотрения профессионального образования как социального института, ориентированного на удовлетворение потребностей государства как основного потребителя, а также удовлетворение потребностей общества, благодаря учету предпочтений работодателей, администрации вуза, преподавателей и студентов.

В ходе исследования разработаны теоретические и концептуальные основы модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, понятийный аппарат, опирающийся на прагматический подход. Основные принципы, на которых строится модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг: принцип универсальной взаимосвязи; принцип развития; принцип прецедентности; принцип относительности; принцип целостности оценки; принцип унификации метрологических и семантических шкал оценивания; принцип «экономии мышления»; принцип неклассичности управления; принцип управления с помощью баланса отрицательной и положительной обратной связи. Базирующаяся на этих принципах методология расчета позволяет получить комплексный показатель полезности деятельности вуза, отражающий предпочтения и степень удовлетворенности деятельностью вуза потребителей образовательных услуг, определяющий качество деятельности вуза в системе образования и способствующий формированию мотивации разных групп субъектов образовательной деятельности.

Обоснована и разработана структурно-функциональная модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, опирающаяся на научные подходы: прагматический, системный,

квал и метр и чес кий, герменевтический. Описаны технологии выявления предпочтений потребителей образовательных услуг и их согласование при оценке полезности деятельности вуза. Предпочтения государства как основного потребителя закладываются в виде основы показателей и критериев для оценки полезности деятельности вуза. Предпочтения групп потребителей

образовательных услуг (работодателей, администрации вуза, преподавателей и студентов) после проведения дополнительных исследований или по результатам социологических и педагогических исследований учитываются в виде дополнительных критериев для оценки полезности деятельности вуза.

Экспериментально апробированы блоки модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг в процессе диагностики качества деятельности вузов. Процесс принятия управленческих решений при реализации модели комплексной оценки предпочтений потребителей

образовательных услуг основан на системном анализе результатов оценивания в комплексной оценке полезности деятельности вуза, а также на сочетании методов имитационного моделирования и интуиции, опыта лица, принимающего управленческие решения, на основе имеющихся данных о предпочтениях потребителей образовательных услуг. Он предполагает такие управленческие воздействия, которые бы мотивировали конкретные группы потребителей, прежде всего, участников образовательного процесса, на совместную деятельность, направленную на развитие вуза и достижение показателей, на которые ориентирует государство и общество. В свою очередь, предпочтения потребителей в комплексной оценке качества обеспечивают обратную связь и являются сигналом для администрации вуза и для государства как потребителя о специфических запросах и потребностях субъектов образовательного процесса и работодателей, которые нужно учитывать при формировании показателей в

аттестационных процедурах.