

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 7, №1 (2015) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol7-1>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/32PVN115.pdf>

DOI: 10.15862/32PVN115 (<http://dx.doi.org/10.15862/32PVN115>)

**УДК 338:658:378**

**Бадеева Елена Александровна**  
ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет»  
Россия, Пенза<sup>1</sup>  
Доцент, кандидат технических наук  
E-mail: badeeva\_elena@mail.ru

## **Планирование качества услуг в сфере высшего образования с позиции ценностного подхода**

---

<sup>1</sup> ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет»

**Аннотация.** Деятельность образовательных организаций высшего образования является важным фактором развития качественной экономики Российского государства. Первоочередной задачей становится усиление функции планирования качества внутривузовской качественной системы менеджмента, создающей необходимые предпосылки для формирования добавленной стоимости услуг, оказываемых вузами. Раскрыта методика оценки перспективных направлений развития услуг в сфере высшего образования при планировании качества с позиции ценностного подхода на основе взаимоувязки мнений потребителей с целями развития образовательной организации. Методика включает три основных этапа ее проведения: опрос респондентов, обработка результатов опроса, сравнительный анализ результатов исследования и выявление объектов совершенствования. На примере Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Пензенский государственный университет» было проведено анкетирование студентов и представителей заинтересованных сторон по предлагаемой методике планирования качества услуг. Респондентам предложено двадцать показателей. В целом студенты и заинтересованные стороны положительно оценивают условия и формы получения качественных услуг, оказываемых вузом. Полученные результаты свидетельствуют о необходимости дополнительной проработки вопроса планирования трудоустройства выпускников вуза, подразумевающую тесную работу с работодателями. Достоинства данной методики заключаются в том, что она проста, на ее основе можно проводить исследования в рамках SWOT-анализа образовательных организаций, изменяя лишь целевые показатели. Мнения потребителей дадут ясное представление о том, на каком из критериев следует, прежде всего, сконцентрировать внимание высшего руководства образовательной организации, позволят выстроить эффективную стратегию планирования и обеспечения качества образования.

**Ключевые слова:** планирование качества; высшее образование; образовательная организация; услуга; внутривузовская качественная система менеджмента; заинтересованные стороны; потребитель; ценностный подход.

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Бадеева Е.А. Планирование качества услуг в сфере высшего образования с позиции ценностного подхода // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, №1 (2015) <http://naukovedenie.ru/PDF/32PVN115.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ. DOI: 10.15862/32PVN115

В современном мире главной сферой человеческой деятельности является высшее образование (ВО), а его качество становится важнейшим фактором формирования сильной экономики государства и общества. Нестабильная ситуация в стране последних лет затрагивает все сферы экономики, влияя и на деятельность образовательных организаций (ОО). Вынужденные функционировать в постоянно меняющейся среде (изменение законодательных норм, усиление конкуренции, колебание потребительских предпочтений и т.п.), ОО ВО должны применять оптимальные способы адаптации к современным условиям хозяйствования. Возрастает роль функции планирования качества внутривузовской квалитативной системы менеджмента (ВКСМ), создающей необходимые предпосылки для формирования добавленной стоимости услуг, оказываемых ОО. Современная ВКСМ увязывает в единое целое взаимодействующие и взаимосвязанные процессы деятельности ОО, предназначена для достижения поставленных целей и постоянного улучшения его деятельности путем удовлетворения меняющихся требований и ожиданий потребителей [3].

Планирование является основополагающей функцией управления ОО ВО, из которой вытекают все остальные, от качества формирования которой зависит эффективность ВКСМ. Данный вывод подтверждает высказывание Владимиров Альберта Ильича (ныне Президент РГУ нефти и газа им. И.М. Губкина): «у руководителя организации понимание того, что центральное место в принятии управленческих решений занимает планирование, приходит только вместе с опытом его работы на руководящих должностях»[8].

Планирование нужно для того, чтобы вуз имел возможность достигать результата во внешней среде, поэтому оно должно быть увязано с реальными потребностями и запросами потребителей. В своем исследовании Селезнева Н.А., к одной из ключевых групп проблем обеспечения качества высшего образования в вузах России относит проблемы адекватного целеполагания (по всем уровням организации и управления высшего образования: от федерального уровня до вузовского, включая уровень «преподаватель - студент»). В том числе не сложилась практика регулярного обсуждения концептуально-программных документов, содержащих «модели качества подготовки специалистов», и изменения в них; к разработке таких «моделей» слабо привлекаются представители сферы труда, выпускники и студенты вузов; при формировании целей-требований к качеству подготовки специалистов недостаточно учитываются прогрессивные мировые тенденции и лучшие достижения в этой области отечественных и зарубежных вузов–лидеров» и другие [11].

Необходимым условием эффективного функционирования внутривузовского процесса планирования качества услуг является содержательный анализ результатов его деятельности и наличие обратной связи, сигнализирующей о достигнутом результате, обратное воздействие результатов процесса на его протекание. Предлагается методика оценки перспективных направлений развития ОО ВО при планировании качества основанная на системе целеполагания с позиции ценностного подхода, основанная на исследовании мнения студентов, заинтересованных сторон, руководства вуза, профессорско-преподавательского состава и сотрудников ОО.

Разработаны критерии оценки степени доверия вуза в регионе, позволяющие количественно, в простой и наглядной форме провести анализ скрытых возможностей и наметить направления совершенствования качества образовательных и прочих услуг в рамках бюджетной и внебюджетной деятельности [2-7]. Данная методика предназначена для определения уровня конкурентоспособности, привлекательности вуза и выявления его слабых сторон, сдерживающих развитие услуг ОО ВО. Методика включает следующие этапы:

## **Этап I Опрос респондентов**

1.1 С помощью анкетной формы (рисунок 1), проводится опрос респондентов.

**Уважаемый эксперт!**

Заполните, пожалуйста, опросную форму (таблица):  
столбец 3 - укажите значение по каждому показателю (таблицы), с Вашей точки зрения, шкала значений оценки показателей выбирается следующим образом: от 1 (min) до 10 (max);  
столбец 4 - укажите значимость каждого показателя, с Вашей точки зрения, шкала значений выбирается следующим образом: от 1 (min низкий уровень важности) до 10 (max высокий уровень важности).

Таблица – Опросная форма

	Показатель	Значение показателя	Важность показателя
1	2	3	4
1	Месторасположение ВУЗа в регионе		
2	....		
3			
...			
N			

**Рисунок 1. Анкетная форма**

1.2 Респондентам предлагается проранжировать важность критерия (показатели качества услуг) с точки зрения их значимости относительно своего мнения, проставляя значения от 1 (менее важно – низкий уровень важности) до 10 (абсолютно важно - максимальный уровень важности).

1.3 Респондентам предлагается дать оценку вузу по предложенным критериям, по 10-и балльной шкале.

Оценка от 10 до 8 баллов попадает в поле максимального значения, и, соответственно, показатель с такой оценкой будет относиться к конкурентным позициям вуза на региональном рынке образовательных и прочих услуг.

Оценка от 7 до 4 баллов попадает в поле среднего значения, и соответственно показатель с такой оценкой будет относиться к устойчивым конкурентным позициям вуза на региональном рынке образовательных услуг и прочих с учетом постоянного мониторинга, разработкой корректирующих и предупреждающих действий.

Оценка от 3 до 1 баллов говорит о том, что направление требует пристального внимания и необходимости разработки корректирующих действий со стороны руководства вуза.

## **Этап II Обработка результатов опроса**

### **2.1 Определение параметров (коэффициентов) весомости показателей**

Параметры весомости показателей качества играют исключительно важную роль в оценке уровня качества. Наиболее предпочтительным методом для решения задач по оценке качества остается экспертный метод. При экспертном определении параметров весомости показателей качества наибольшее распространение получил метод предпочтения (рангов) [10].

В соответствии с этим методом каждый эксперт, просматривая представленную номенклатуру показателей качества оцениваемых услуг, производит нумерацию

(ранжирование) весомости показателей в порядке их предпочтения, важности. При такой расстановке показателей качества параметры весомости  $a$  каждого  $i$ -го показателя, определяемые  $k$ -м экспертом, рассчитываются по формуле:

$$a_i = \frac{M_{ik}}{\sum_{i=1}^n M_{ik}}, \quad (1)$$

где  $M_{ik}$  –  $i$ -ая весомость показателя качества, определенная  $k$ -м экспертом;  
 $n$  – число учитываемых показателей качества.

Расчет параметров весомости показателей качества по данным всех участвующих в опросе  $N$  экспертов производится по формулам:

$$a_i = \frac{\sum_{i=1}^N M_{ik}}{\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^N M_{ik}} \quad (2)$$

или

$$a_i = \frac{\sum_{i=1}^N a_{ik}}{N}. \quad (3)$$

## 2.2 Расчет среднего значения оценочного критерия $\bar{x}$

По данным анкет респондентов проводится расчет среднего значения каждого оценочного критерия (показателя качества услуг)  $\bar{x}$  по следующей формуле:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N x}{N}, \quad (4)$$

где  $N$  – количество респондентов, участвующих в опросе;

$\sum_{i=1}^N x$  – суммарное значение оценок, которое определяется как:

$$\sum_{i=1}^N x = N_1 \cdot x_1 + N_2 \cdot x_2 + \dots + N_n \cdot x_n, \quad (5)$$

где  $x_1, x_2, \dots, x_n$  – числовые значения критерия из таблицы 1;

$N_1, N_2, \dots, N_n$  – количество респондентов давших одинаковые числовые значения критерия.

## 2.3 Обобщение результатов исследования

С помощью Microsoft Excel составляется таблица, в которую заносятся значения показателей и степень их важности, выбранные респондентами (рисунок 2).

	Критерий №1	Критерий №10	Критерий №11	Критерий №12	Критерий №13	Критерий №14	Критерий №15	Критерий №16	Критерий №17	Критерий №18	Критерий №19	Критерий №20
1	3	6	4	8	2	8	5	10	9	10	8	10
2	7	10	5	9	6	7	10	10	6	9	10	9
3	1	3	6	4	8	2	8	5	10	9	10	8
4	2	7	10	5	9	6	7	10	10	6	9	10
5	3	7	8	8	9	7	8	8	10	9	9	8
6	4	7	9	4	1	1	3	3	10	10	10	7
7	5	7	9	5	8	4	7	7	8	10	8	9
8	6	5	10	5	10	1	5	8	10	9	10	8
9	7	8	4	10	5	8	5	10	5	10	6	7
10	8	8	8	5	4	6	6	9	9	9	7	6
11	9	7	5	5	4	4	4	9	10	9	10	7
12	10	7	9	5	7	5	7	8	9	10	10	5
13	11	8	7	4	5	8	6	8	8	9	10	7
14	12	6	3	10	6	8	7	10	8	10	5	10
15	13	9	8	5	6	5	5	10	10	10	10	10
16	14	8	8	9	5	7	4	10	7	10	10	8
17	15	8	7	10	6	7	4	10	9	10	9	9
18	16	8	7	10	6	7	4	10	9	10	9	9
19	17	5	5	5	5	5	10	1	1	1	1	1
20	18	2	10	4	10	5	10	9	10	5	9	7
21	19	6	10	7	10	6	6	10	10	6	10	6
22	20	7	8	7	9	5	5	10	10	2	10	7
23	21	3	9	3	10	5	8	5	8	2	10	3
24	22	10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	23	6	7	9	8	2	5	8	8	10	10	8
26	24	8	10	4	6	3	9	8	10	7	10	4
27	25	8	8	3	3	10	10	1	10	10	1	1
28	26	8	10	8	6	10	7	9	8	9	6	3
29	27	9	9	10	5	8	1	10	10	5	5	9
30	28	7	8	6	7	5	5	10	10	10	9	7
31	29	5	7	9	8	10	8	10	7	4	10	9
32	30	10	6	9	7	5	5	10	10	10	9	7

Рисунок 2. Фрагмент обработки результатов анкетирования в Microsoft Excel

### Этап III Сравнительный анализ результатов исследования и выявление объектов совершенствования

#### 3.1 Построение лепестковой диаграммы

На основании средней оценки критериев строится лепестковая диаграмма «паутина», которая представляет собой инструмент для сравнения уровня показателей ОО ВО в динамике.

Если имеются данные показателей конкурирующих вузов в регионе с помощью лепестковой диаграммы «паутина» можно проводить сравнительный анализ полученных показателей с уровнями конкурентов [9].

#### 3.2 Построение Матрицы показателей

На основании среднего значения критерия - показателя качества услуг и параметра весомости показателей качества строится матрица показателей (как дополнение к диаграмме «паутина»), позволяющая выявить степень важности критерия.

Матрица показателей строится следующим образом: а) по оси ординат откладываются числовые значения важности критериев - параметры весомости, б) по оси абсцисс – текущий уровень показателя (рисунок 3) [1].

Если критерий попадает в квадрант «Улучшение необходимо» то, показатель, безусловно, является объектом совершенствования (таблица 1). В данном направлении необходимо разрабатывать предупреждающие или корректирующие действия для устранения несоответствий.

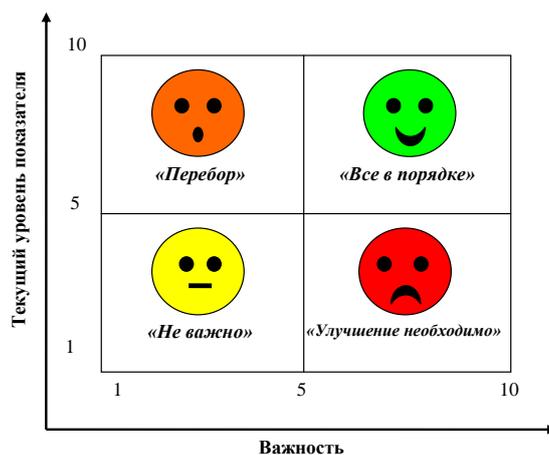


Рисунок 3. Матрица показателей

Таблица 1.

**Интервалы значения важности**

Интервал зоны			Рекомендации
Зона	Значение важности	Значение показателя	
1 «Не важно»	1,0-5,0	1,0-5,0	для поддержания достижения поставленных целей и дальнейшего развития ВКСМ необходима разработка предупреждающих действий
2 «Перебор»	1,0-5,0	5,1-10	
3 «Все в порядке»	5,1-10	5,1-10	
4 Улучшения необходимы»	5,1-10	1,0-5,0	необходимы меры по улучшению показателя качества услуг, попавшего в данную зону матрицы, с принятием корректирующих действий

### 3.3 Построение диаграммы

С помощью Microsoft Excel проводятся математические расчеты, и строятся диаграммы (рисунок 4).

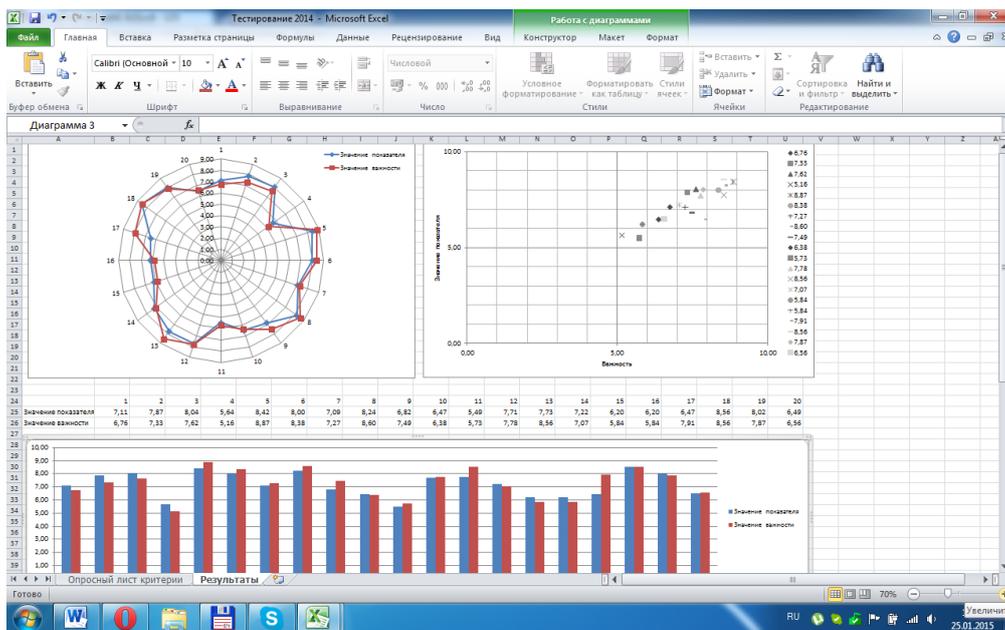


Рисунок 4. Фрагмент обработки анкетирования в Microsoft Excel

В ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет» (ПГУ) было проведено анкетирование студентов и представителей заинтересованных сторон по предлагаемой методике планирования качества услуг в ОО ВО. Респондентам было предложено 20 показателей. Полученные результаты приведены в таблице 2, 3 и на рисунках 5-13.

**Таблица 2.**

**Значения показателей (результаты анкетирования)**

Показатель		Год					
		2009		2012-13		2014	
		Значение	Важность	Значение	Важность	Значение	Важность
1	Месторасположение ВУЗа в регионе	7,47	6,80	7,47	6,78	7,11	6,76
2	Имидж ВУЗа в регионе	8,60	7,71	8,40	7,64	7,87	7,33
3	Рейтинг ВУЗа в регионе	8,93	7,47	8,84	7,56	8,04	7,62
4	Рекламная информация о деятельности ВУЗа	5,87	4,20	5,84	4,36	5,64	5,16
5	Возможность получения в ВУЗе желаемой квалификации (будущей профессии)	8,13	8,87	8,24	8,80	8,42	8,87
6	Возможность получения в ВУЗе востребованной в отраслях экономики региона квалификации	7,64	8,73	7,67	8,64	8,00	8,38
7	Наличие сертифицированной системы менеджмента в ВУЗе	7,38	6,96	7,42	7,11	7,09	7,27
8	Гарантии высокого уровня качественного образования	7,58	9,16	7,96	9,31	8,24	8,60
9	Состояние инфраструктуры ВУЗа	6,56	7,13	6,69	7,33	6,82	7,49
10	Возможность привлечения студентов к научно-исследовательской деятельности	6,67	5,51	6,53	6,07	6,47	6,38
11	Наличие системы довузовской подготовки поступающих	8,09	7,02	7,76	5,87	5,49	5,73
12	Наличие различных форм обучения (очная, заочная, ускоренная)	8,47	7,56	8,24	7,51	7,71	7,78
13	Помощь ВУЗа в трудоустройстве выпускника или связь с возможными потребителями выпускников	5,96	8,36	6,02	8,53	7,73	8,56
14	Возможности развития личности студента, его творческих возможностей, спортивных достижений, культуры общения и прочее	7,33	7,11	7,36	7,04	7,22	7,07
15	Условия для активного досуга	5,73	6,00	5,93	6,02	6,20	5,84
16	Творческий союз студентов и профессорско-преподавательского состава ВУЗа	5,42	5,73	5,71	5,87	6,20	5,84
17	Стоимость обучения в ВУЗе (для студентов, обучающихся на платной основе)	5,38	6,93	5,47	7,36	6,47	7,91
18	Наличие всех уровней обучения: бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура, докторантура	8,56	8,51	8,58	8,51	8,56	8,56
19	Наличие получения более одной специальности (дополнительного образования на платной основе)	8,11	7,64	8,11	7,98	8,02	7,87
20	Предоставление дополнительных услуг в ВУЗе на платной основе (курсы углубленного изучения, библиотечный фонд)	7,40	6,44	7,40	6,98	6,49	6,56

**Таблица 3.**

**Динамика изменения значений показателей (результаты анкетирования)**

Показатель		Изменение					
		2012-13 к 2009		2014 к 2012-13		2014 к 2009	
		Значение	Важность	Значение	Важность	Значение	Важность
1	Месторасположение ВУЗа в регионе	0	-0,02	-0,36	-0,02	-0,36	-0,04
2	Имидж ВУЗа в регионе	-0,2	-0,07	-0,53	-0,31	-0,73	-0,38
3	Рейтинг ВУЗа в регионе	-0,09	0,09	-0,8	0,06	-0,89	0,15
4	Рекламная информация о деятельности ВУЗа	-0,03	0,16	-0,2	0,8	-0,23	0,96
5	Возможность получения в ВУЗе желаемой квалификации (будущей профессии)	0,11	-0,07	0,18	0,07	0,29	0
6	Возможность получения в ВУЗе востребованной в отраслях экономики региона квалификации	0,03	-0,09	0,33	-0,26	0,36	-0,35
7	Наличие сертифицированной системы менеджмента в ВУЗе	0,04	0,15	-0,33	0,16	-0,29	0,31
8	Гарантии высокого уровня качественного образования	0,38	0,15	0,28	-0,71	0,66	-0,56
9	Состояние инфраструктуры ВУЗа	0,13	0,2	0,13	0,16	0,26	0,36
10	Возможность привлечения студентов к научно-исследовательской деятельности	-0,14	0,56	-0,06	0,31	-0,2	0,87
11	Наличие системы довузовской подготовки поступающих	-0,33	-1,15	-2,27	-0,14	-2,6	-1,29
12	Наличие различных форм обучения (очная, заочная, ускоренная)	-0,23	-0,05	-0,53	0,27	-0,76	0,22
13	Помощь ВУЗа в трудоустройстве выпускника или связь с возможными потребителями выпускников	0,06	0,17	1,71	0,03	1,77	0,2
14	Возможности развития личности студента, его творческих возможностей, спортивных достижений, культуры общения и прочее	0,03	-0,07	-0,14	0,03	-0,11	-0,04
15	Условия для активного досуга	0,2	0,02	0,27	-0,18	0,47	-0,16
16	Творческий союз студентов и профессорско-преподавательского состава ВУЗа	0,29	0,14	0,49	-0,03	0,78	0,11
17	Стоимость обучения в ВУЗе (для студентов, обучающихся на платной основе)	0,09	0,43	1	0,55	1,09	0,98
18	Наличие всех уровней обучения: бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура, докторантура	0,02	0	-0,02	0,05	0	0,05
19	Наличие получения более одной специальности (дополнительного образования на платной основе)	0	0,34	-0,09	-0,11	-0,09	0,23
20	Предоставление дополнительных услуг в ВУЗе на платной основе (курсы углубленного изучения, библиотечный фонд)	0	0,54	-0,91	-0,42	-0,91	0,12

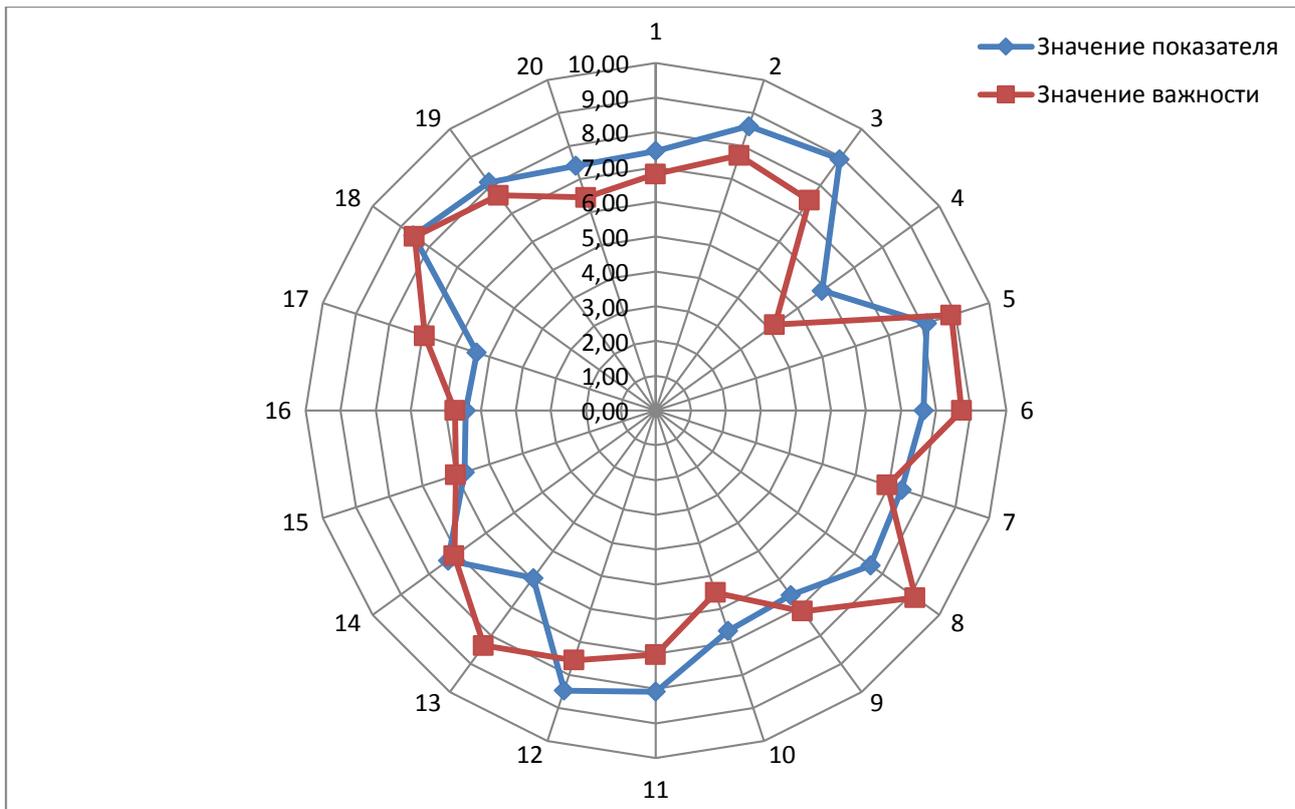


Рисунок 5. Результаты анкетирования: лепестковая диаграмма 2009 учебный год

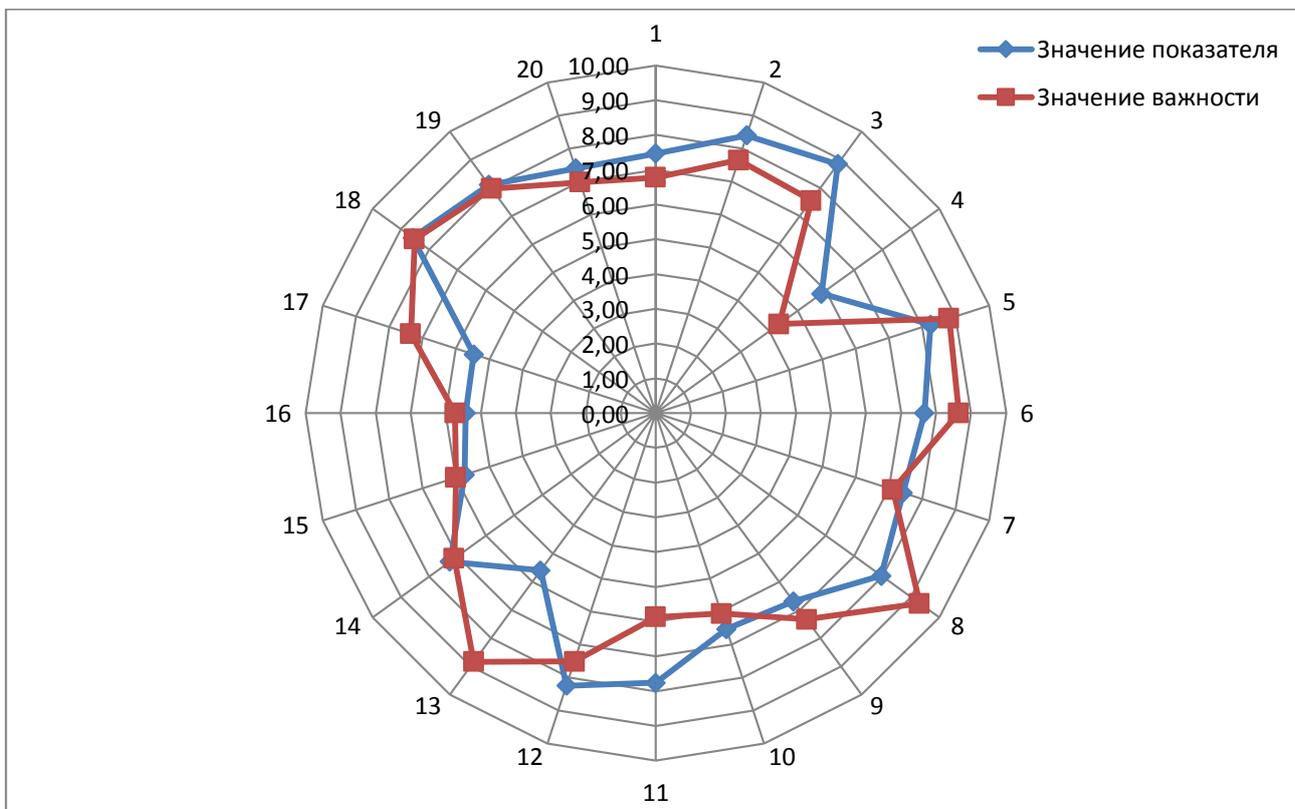


Рисунок 6. Результаты анкетирования: лепестковая диаграмма 2012-13 учебный год

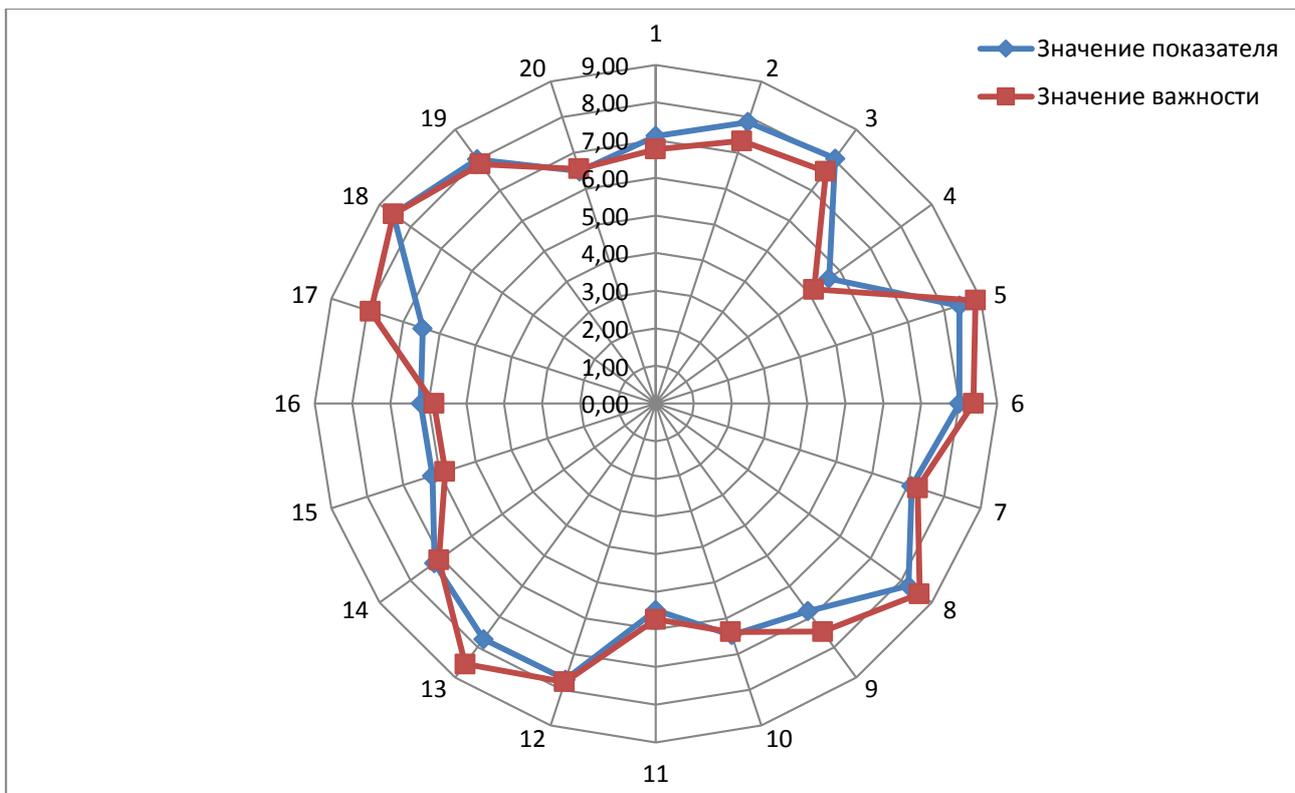


Рисунок 7. Результаты анкетирования: лепестковая диаграмма 2014 учебный год

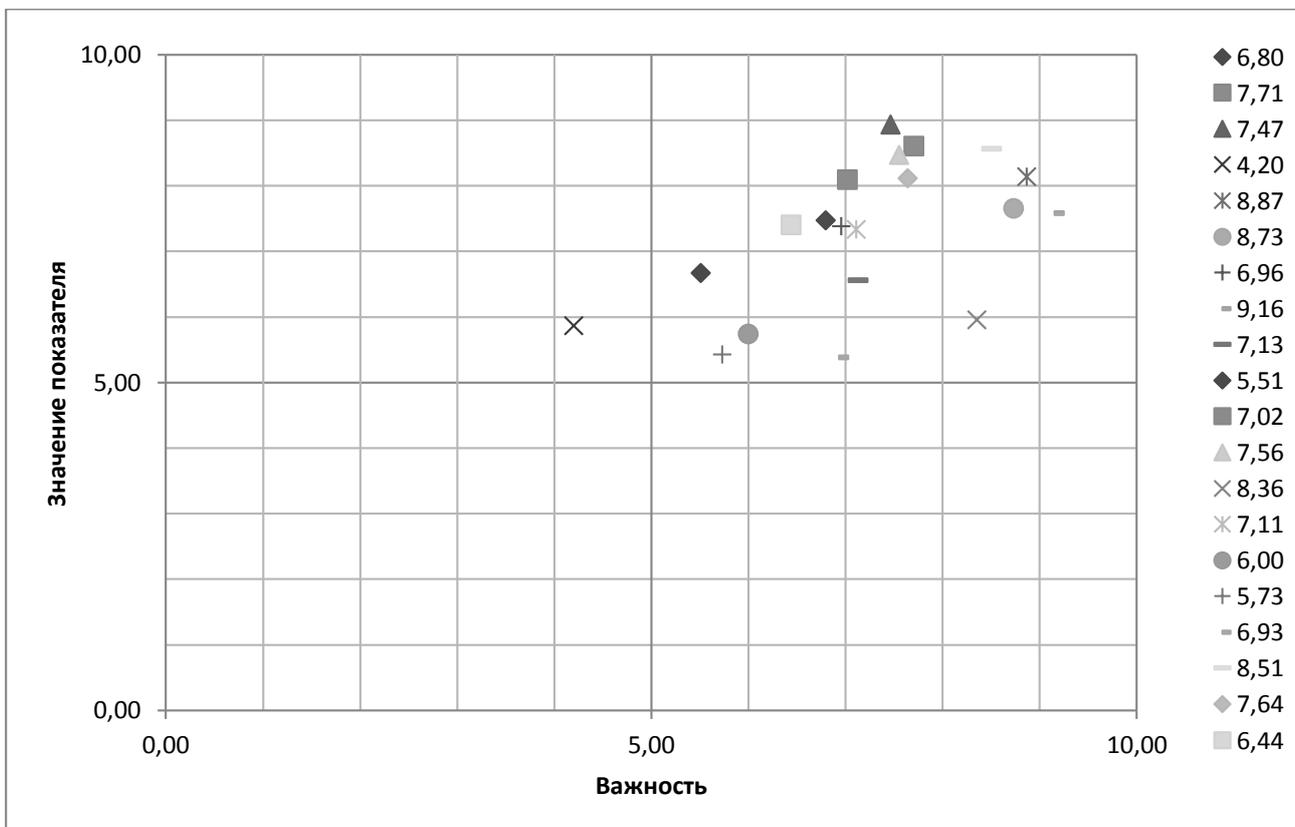
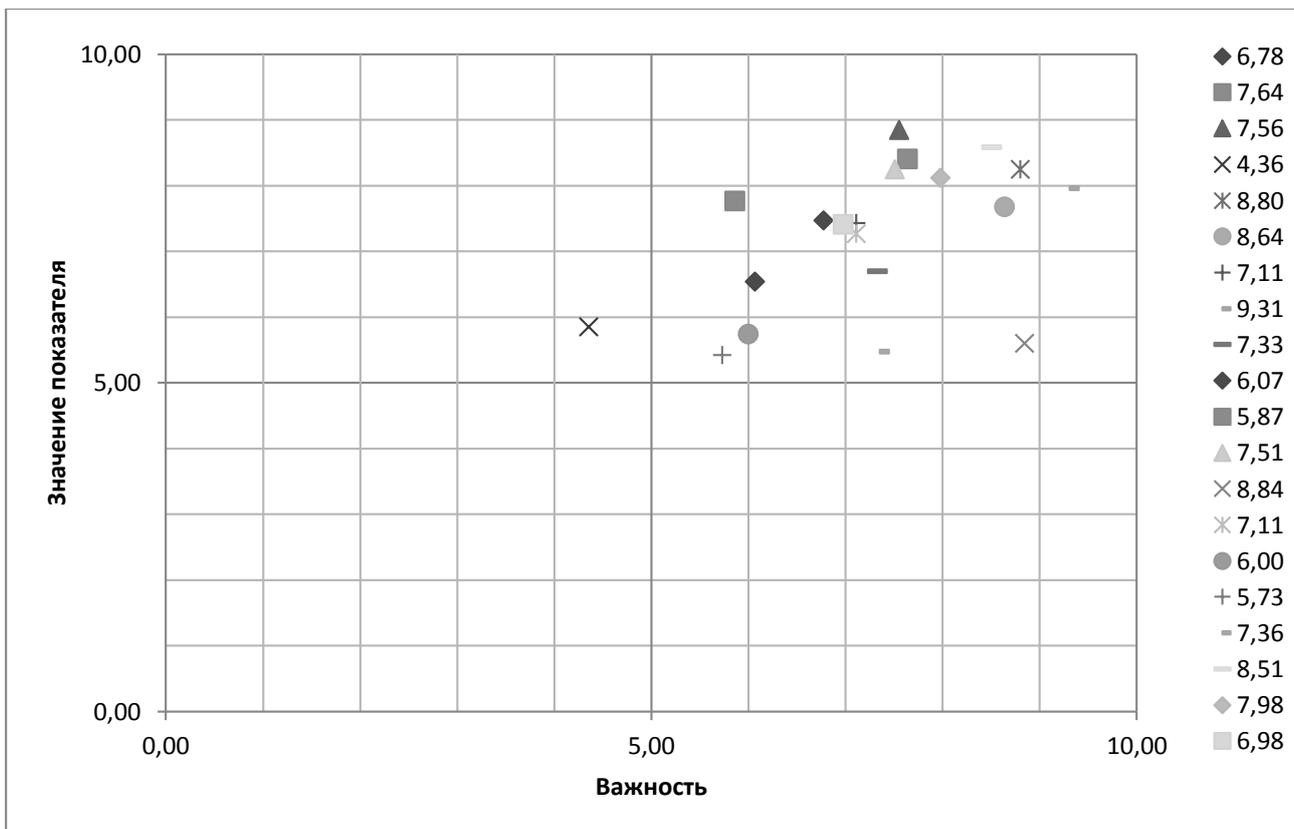
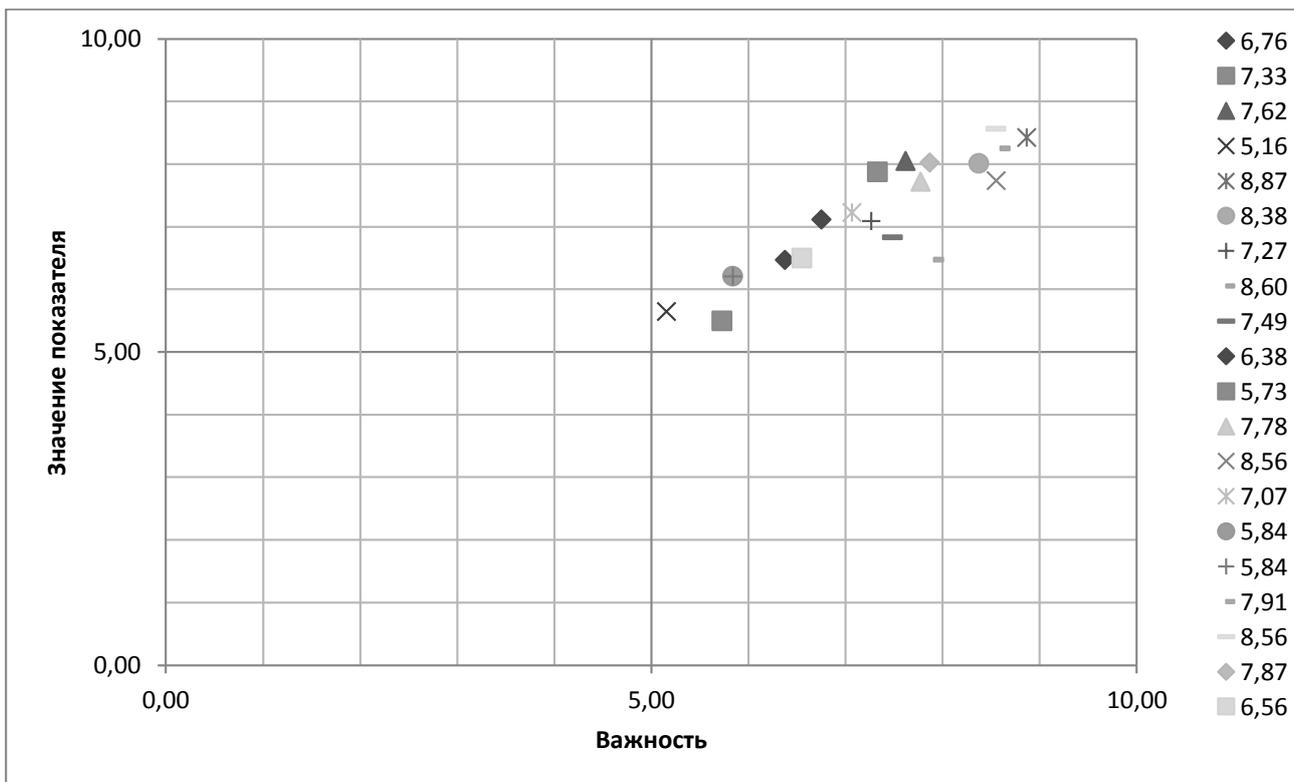


Рисунок 8. Матрица показателей 2009 учебный год



*Рисунок 9. Матрица показателей 2012-13 учебный год*



*Рисунок 10. Матрица показателей 2014 учебный год*

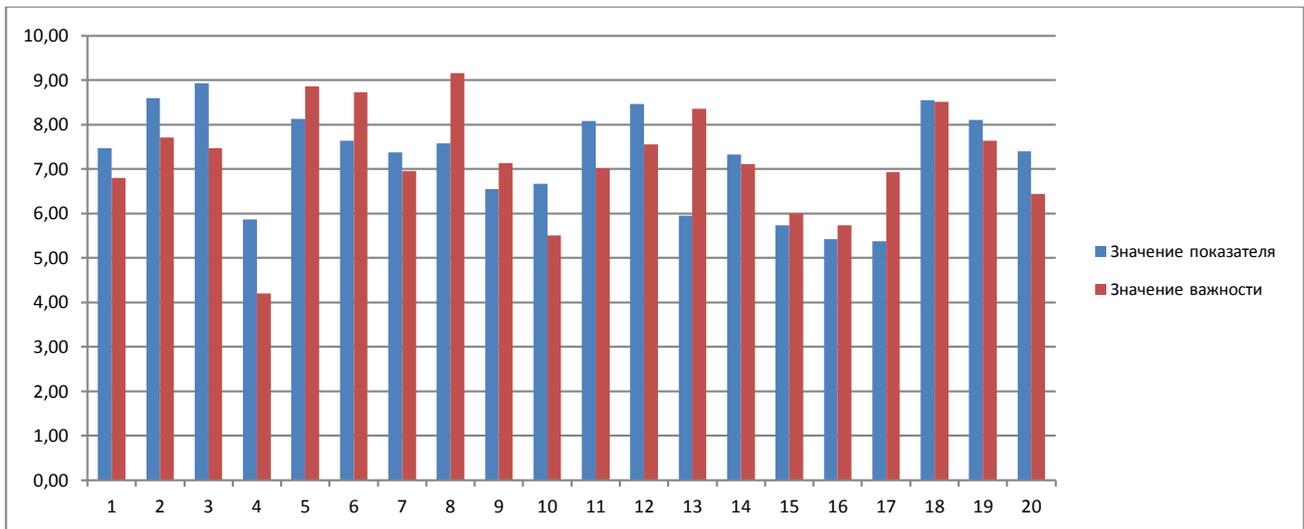


Рисунок 11. Диаграмма показателей 2009 учебный год

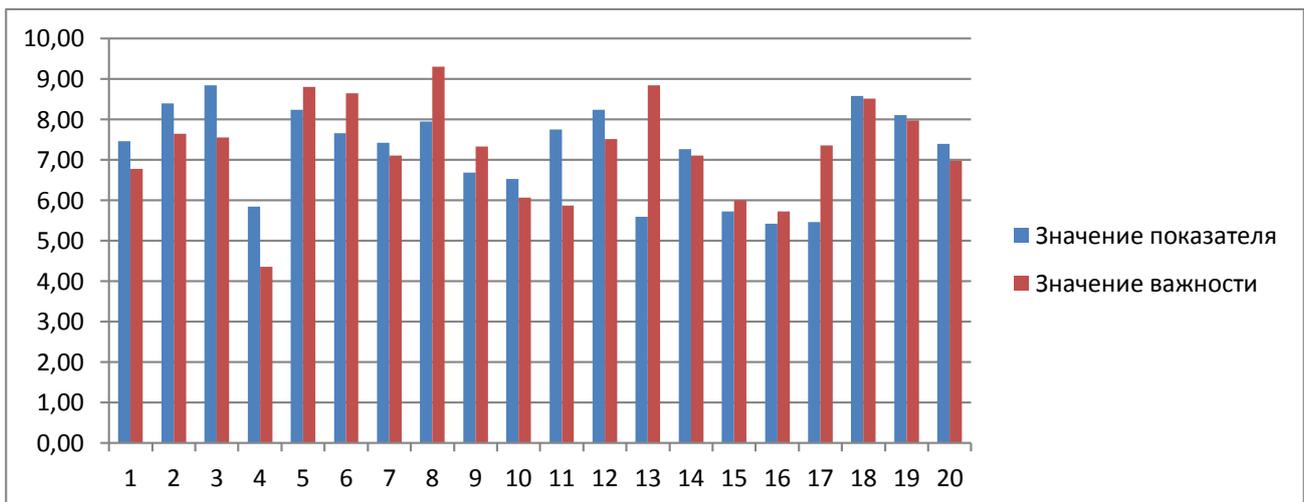


Рисунок 12. Диаграмма показателей 2012-13 учебный год

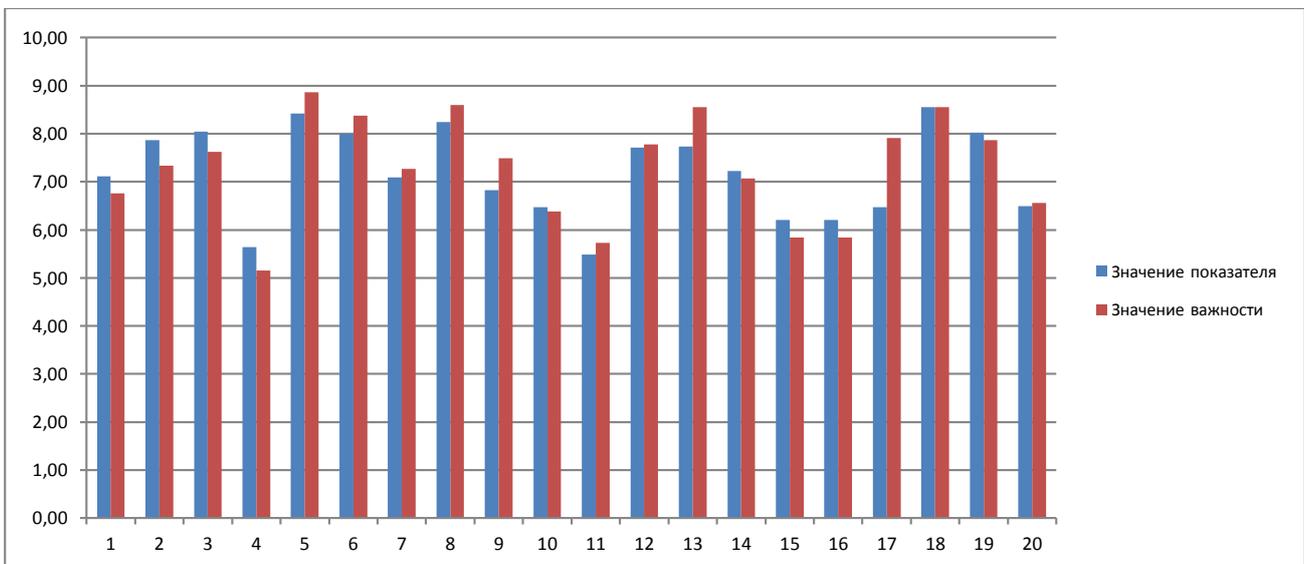


Рисунок 13. Диаграмма показателей 2014 учебный год

Анализ результатов анкетирования студентов показал:

- месторасположение вуза удовлетворяет запросам потребителей;
- имидж и рейтинг ФГБОУ ВПО «ПГУ» высокий;
- недостаточно рекламной информации о деятельности вуза;
- возможность получения в вузе желаемой квалификации (будущей профессии) и востребованной в отраслях экономики региона квалификации – важные показатели для потребителей и университет выполняет их потребности;
- наличие сертифицированной системы менеджмента в вузе – важный показатель для студентов (более 7) и соответствует их ожиданиям (более 7);
- ПГУ обеспечивает высокий уровень качественного образования;
- состояние инфраструктуры вуза в 2014 году улучшилось по сравнению с 2009 годом (за последние годы в ФГБОУ ВПО «ПГУ» проведен существенный капитальный ремонт учебных корпусов, общежитий, обустроены прилегающие корпусам территории, осуществлено обновление учебных аудиторий, библиотек и многое другое);
- значимость показателя «возможность привлечения студентов к научно-исследовательской деятельности» выросла (показатель имеет нормальное значение - более 6);
- наличие системы довузовской подготовки – в 2009 для студентов был важным показателем, постепенно его важность понизилась (это связано с тем, что на данный момент вступил в силу ЕГЭ и для подготовки к нему будущие студенты самостоятельно занимаются повышением своих знаний, чаще всего прибегая к помощи репетиторов по выбранным предметам);
- ПГУ обеспечивает запросы потребителей по наличию различных форм и уровней обучения (очная, заочная, ускоренная, бакалавриат, специалитет, магистратура, аспирантура, докторантура), а так же в университете есть разные формы обучения и дополнительные образовательные услуги на платной основе;
- помощь вуза в трудоустройстве выпускника или связь с возможными потребителями выпускников – один из самых важных показателей для обучающихся студентов (более 8), а значение низкое; хотя значения в 2014 году выросли, работа ПГУ по данному направлению в целом улучшается (заработал кадровый центр «Лидер», выпускающие кафедры активно сотрудничают с региональными работодателями и ряд других мероприятий) – необходима дальнейшая работа вуза по данному направлению;
- показатели «возможности развития личности студента, его творческих возможностей, спортивных достижений, культуры общения и прочее»; «условия для активного досуга» и «творческий союз студентов и профессорско-преподавательского состава вуза» соответствуют запросам и ожиданиям заинтересованных сторон;
- важность показателя «стоимость обучения в вузе (для студентов, обучающихся на платной основе)» за последние 5 лет выросла, что связано с развитием платной формы обучения, но показатель имеет низкое значение, что говорит о неудовлетворенности студентов стоимостью обучения.

Применение предлагаемой методики позволит постоянно повышать результативность и эффективность планирования процессов и видов деятельности ОО ВО.

Результаты, полученные с применением данной методики, позволят точно и обоснованно принимать управленческие решения в отношении совершенствования ВКСМ ОО ВО. Взятые за основу мнения потребителей дадут ясное представление о том, на каком из критериев следует, прежде всего, сконцентрировать внимание высшего руководства ОО ВО, и позволят выстроить эффективную стратегию планирования, обеспечения и продвижения качественных образовательных услуг на региональный рынок.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Андерсен, Бьерн. Бизнес – процессы. Инструменты совершенствования [Текст] / Пер. с англ. С.В. Ариничева/ Науч. ред. Ю.П. Адлер. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
2. Бадеева, Е.А. и др. Наука и образование: современные тренды [Текст] : коллективная монография / гл. ред. О. Н. Широков. – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2014. – 358 с. – (Серия «Научно-методическая библиотека»; вып. VI).
3. Бадеева, Е.А. Обеспечение требований и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон при планировании видов деятельности в вузе [Текст] / Е.А. Бадеева, Т.И. Мурашкина, Н.А. Хасаншина // Надежность и качество: Тр. Международ. симп.– Пенза: Изд-во ПГУ, 2012. – Том 1. - С. 315-317.
4. Бадеева, Е.А. Методика оценки перспективных направлений развития организаций различных сфер деятельности при планировании качества [Текст] / Е.А. Бадеева // Информационный листок 58-003-12 Пензенского ЦНТИ. - Пенза: ЦНТИ, 2012.
5. Бадеева, Е.А. Университетское планирование в рамках процессного подхода [Текст] : Монография под ред. проф. Т.И. Мурашкиной. – М. : Издательский дом Академии Естествознания, 2012. – 258 с.
6. Бадеева, Е.А. Целеполагание как основа механизма планирования основных видов деятельности современного вуза в рамках процессного подхода [Текст] / Е.А. Бадеева // Alma mater (Вестник Высшей школы) – 2012. - № 9. - с. 55-60.
7. Бадеева, Е.А. Формирование инновационных подходов в управлении учреждениями высшего образования в Российской Федерации / Е.А. Бадеева, В.М. Володин, Т.И. Мурашкина // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 3; URL: <http://www.science-education.ru/117-13472> (дата обращения: 10.06.2014).
8. Владимиров, А.И. О стратегическом планировании и управлении в вузе [Текст] / А.И. Владимиров. - М.: ООО «Издательский дом Недра», 2012. - 48 с.
9. Кане, М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст] / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. / Учебное пособие. СПб.: Питер, 2008. 560 с.
10. Мишин, В.М. Управление качеством [Текст]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100) / В.М. Мишин – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.
11. Селезнева, Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования [Текст]. Лекция-доклад. Изд. 3-е. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2003. – 95 с.

**Рецензент:** Бахтеев Юсеф Джафярович, доктор экономических наук, профессор, кафедры «Менеджмент» ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет», г. Пенза.

**Badeyeva Elena Aleksandrovna**

Penza state university

Russia, Penza

E-mail: [badeeva\\_elena@mail.ru](mailto:badeeva_elena@mail.ru)

## **Planning of quality of services in the sphere of the higher education from a position of valuable approach**

**Abstract.** Activity of the educational organizations of the higher education is an important factor of development of kvalitativny economy of the Russian state. Strengthening of function of planning of quality of the intra high school kvalitativny system of management creating necessary prerequisites for formation of a value added of the services rendered by higher education institutions becomes a priority. The technique of an assessment of the perspective directions of development of services in the sphere of the higher education is opened when planning quality from a position of valuable approach on the basis of an agreement of opinions of consumers with the purposes of development of the educational organization. The technique includes three main stages of its carrying out: poll of respondents, processing of results of poll, comparative analysis of results of research and identification of objects of improvement. On the example of Federal public budgetary educational institution of higher education "Penza state university" questioning of students and representatives of interested parties by the offered technique of planning of quality of services was carried out. Twenty indicators are offered to respondents. In general students and interested parties positively estimate conditions and forms of receiving the high-quality services rendered by higher education institution. The received results testify to need of additional study of a question of planning of employment of university graduates, the meaning close work with employers. Advantages of this technique are that it is simple, on its basis it is possible to conduct researches within SWOT analysis of the educational organizations, changing only target indicators. Opinions of consumers will give a fair idea of on what of criteria it is necessary to concentrate, first of all, attention of the top management of the educational organization, will allow to build effective strategy of planning and ensuring quality of education.

**Keywords:** quality planning; the higher education; educational organization; service; intra high school kvalitativny system of management; interested parties; consumer; valuable approach.

## REFERENCES

1. Andersen, B'ern. Biznes – processy. Instrumenty sovershenstvovaniya [Tekst] / Per. s angl. S.V. Arinicheva/ Nauch. red. Ju.P. Adler. – M.: RIA «Standarty i kachestvo», 2003. – 272 s.
2. Badeeva, E.A. i dr. Nauka i obrazovanie: sovremennye trendy [Tekst] : kollektivnaja monografija / gl. red. O. N. Shirokov. – Cheboksary: CNS «Interaktiv pljus», 2014. – 358 s. – (Serija «Nauchno-metodicheskaja biblioteka» ; vyp. VI).
3. Badeeva, E.A. Obespechenie trebovanij i ozhidaniy potrebitelej i zainteresovannyh storon pri planirovanii vidov dejatel'nosti v vuze [Tekst] / E.A. Badeeva, T.I. Murashkina, N.A. Hasanshina // Nadezhnost' i kachestvo: Tr. Mezhdunar. simp.– Penza: Izd-vo PGU, 2012. – Tom 1. - S. 315-317.
4. Badeeva, E.A. Metodika ocenki perspektivnyh napravlenij razvitija organizacij razlichnyh sfer dejatel'nosti pri planirovanii kachestva [Tekst] / E.A. Badeeva // Informacionnyj listok 58-003-12 Penzenskogo CNTI. - Penza: CNTI, 2012.
5. Badeeva, E.A. Universitetskoe planirovanie v ramkah processnogo podhoda [Tekst] : Monografija pod red. prof. T.I. Murashkinoj. – M. : Izdatel'skij dom Akademii Estestvoznaniya, 2012. – 258 s.
6. Badeeva, E.A. Celepolaganie kak osnova mehanizma planirovaniya osnovnyh vidov dejatel'nosti sovremennogo vuza v ramkah processnogo podhoda [Tekst] / E.A. Badeeva // Alma mater (Vestnik Vysshej shkoly) – 2012. - № 9. - s. 55-60.
7. Badeeva, E.A. Formirovanie innovacionnyh podhodov v upravlenii uchrezhdenijami vysshego obrazovaniya v Rossijskoj Federacii / E.A. Badeeva, V.M. Volodin, T.I. Murashkina // Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya. – 2014. – № 3; URL: <http://www.science-education.ru/117-13472> (data obrashhenija: 10.06.2014).
8. Vladimirov, A.I. O strategicheskom planirovanii i upravlenii v vuze [Tekst] / A.I. Vladimirov. - M.: OOO «Izdatel'skij dom Nedra», 2012. - 48 s.
9. Kane, M.M. Sistemy, metody i instrumenty menedzhmenta kachestva [Tekst] / M.M. Kane, B.V. Ivanov, V.N. Koreshkov, A.G. Shirladze. / Uchebnoe posobie. SPb.: Piter, 2008. 560 s.
10. IMishin, V.M. Upravlenie kachestvom [Tekst]: Uchebnik dlja studentov vuzov, obuchajushhihsja po special'nosti «Menedzhment organizacii» (061100) / V.M. Mishin – 2-e izd. pererab. i dop. – M.: JuNITI-DANA, 2005. – 463 s.
11. Selezneva, N.A. Kachestvo vysshego obrazovaniya kak ob#ekt sistemnogo issledovaniya [Tekst]. Lekcija-doklad. Izd. 3-e. – M.: Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov, 2003. – 95 s.