

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УДК 316.354+37.014.6

**ФЕДОСОВА**  
**Юлия Анатольевна**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
В УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ:  
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

Автореферат диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук  
по специальности 22.00.08 – социология управления

**Минск, 2018**

Научная работа выполнена в Академии управления при Президенте Республики Беларусь

Научный руководитель

**Лапина Светлана Валентиновна,**  
доктор социологических наук, профессор,  
заведующий кафедрой государственного  
управления социальной сферой и  
белорусоведения Академии управления при  
Президенте Республики Беларусь

Официальные оппоненты:

**Стражев Василий Иванович,**  
доктор физико-математических наук,  
профессор, профессор кафедры  
теоретической физики и астрофизики  
Белорусского государственного  
университета

**Волнистая Марина Георгиевна,**  
кандидат социологических наук, доцент,  
заведующий кафедрой философии и  
методологии университетского образования  
ГУО «Республиканский институт высшей  
школы»

Оппонирующая организация

**УО «Могилевский государственный  
университет имени А. А. Кулешова»**

Защита состоится «26» сентября 2018 г. в 14.00 часов на заседании совета по защите диссертаций Д 02.01.03. при Белорусском государственном университете по адресу: 220030, г. Минск, ул. Ленинградская, д. 8, БГУ (корпус юридического факультета), ауд. 407, телефон ученого секретаря: 209-55-41.

С диссертацией можно ознакомиться в Фундаментальной библиотеке Белорусского государственного университета.

Автореферат разослан «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Ученый секретарь совета  
по защите диссертаций,  
кандидат социологических наук, доцент

Т.В. Щелкова

## ВВЕДЕНИЕ

Усиление конкуренции на рынке образовательных услуг, процессы глобализации и интернационализации, интеграция в Болонский процесс и Европейское пространство высшего образования, внедрение международных стандартов, повышение требований участников образовательного процесса к качеству предоставляемых услуг, коммерциализация высшего образования и иные факторы привели к тому, что мнение всех акторов образовательного процесса в высшей школе становится все более значимым. С усилением конкуренции между учреждениями высшего образования в Республике Беларусь повышается актуальность вопросов конкурентоспособности белорусских университетов также и на международной арене, укрепления их узнаваемости за рубежом и привлекательности для иностранных студентов. Приоритетным в управлении качеством учреждений высшего образования является получение достоверных социологических данных от основных акторов образовательного процесса, что актуализирует создание общенациональной системы оценки качества высшего образования на основе мониторинга удовлетворенности акторов образовательного процесса. В этих условиях целесообразна разработка методологических и методико-процедурных оснований социологического мониторинга как исследовательской основы для определения уровня удовлетворенности акторов образовательного процесса в гармонии с международными компонентами оценки качества с учетом специфики национальной системы образования.

Несмотря на значительный исследовательский интерес к вопросам качества в учреждениях высшего образования Республики Беларусь, существует разрыв между теоретическим осмыслением и практическим применением категории «качество высшего образования», не сформировано единое концептуально-методологическое понимание проблем качества образования и подходов к его измерению, социологический подход в русле данной проблематики реализован не в полной мере. Активное внедрение системы менеджмента качества в высшей школе привело к формализации процедур и процессов, однако отсутствует целостная общенациональная система социологического мониторинга удовлетворенности акторов образовательного процесса, обеспечивающая возможность объективного и надежного сбора информации с использованием единых методов и критериев оценки, единой системы шкалирования, способной соизмерять и ранжировать, а значит, при необходимости, выступить в роли общенациональной рейтинговой системы оценки качества высшего образования Республики Беларусь. В данной работе представлена авторская система критериальных моделей оценки качества в учреждениях высшего образования, с выделенными

эмпирическими показателями и измеряемыми индикаторами оценки удовлетворенности акторов образовательного процесса, валидной для всей системы высшего образования Республики Беларусь.

Система критериальных моделей уже используется учреждениями высшего образования (учреждением образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы», Государственным учреждением образования «Институт повышения квалификации и переподготовки кадров Государственного комитета судебных экспертиз Республики Беларусь») и учреждением «Главный информационно-аналитический центр Министерства образования Республики Беларусь». Эмпирическую основу диссертационного исследования составляют: 1) проведенное автором социологическое исследование по Гродненской области (2013 г., выборочная совокупность 1205 респондентов); 2) проведенное автором при содействии Министерства образования Республики Беларусь социологическое исследование на уровне республики (2013 г., 11 846 респондентов); 3) вторичные данные социологических исследований 2016–2017 гг. учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» (выполнены на основе внедренных результатов диссертационной работы).

## **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ**

**Связь работы с научными программами (проектами), темами.** Диссертационное исследование выполнено в рамках научно-исследовательской работы, проводившейся в соответствии с основными направлениями Государственной программы фундаментальных и прикладных научных исследований в области гуманитарных и социальных наук Республики Беларусь на 2016–2020 гг., а также Единого научного направления Академии управления при Президенте Республики Беларусь «Теория и практика государственного управления, реформирования экономики и непрерывной профессиональной подготовки руководящих кадров», НИР «Государственное управление культурно-образовательным обеспечением инновационного развития белорусского общества»; ГКПНИ «Теоретико-методологические основы устойчивого развития социально-ориентированной экономики Республики Беларусь» («Экономика и общество»), задание – Экономика и общество 5.14 «Научная школа в системе инновационного развития современного белорусского общества» (№ ГР 20064271 на период 2006–2010 гг.).

Автор являлся исполнителем научно-исследовательской работы по заказу Министерства образования Республики Беларусь «Формирование системы оценки удовлетворенности потребителей услуг учреждений образования

Республики Беларусь» (№ ГР 20122053 на 2012 год), в которой были применены результаты диссертационного исследования. Результаты диссертационного исследования были использованы в следующих научно-исследовательских работах: «Оценка качества подготовки выпускников университета с точки зрения рынка труда в 2008–2009 гг.» (ГрГУ им. Янки Купалы, 2009 г.); «Система оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон как источник формирования входных данных для проектирования образовательного процесса в учреждении образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы»: опыт разработки и внедрения системы и методики маркетингового исследования рынка образовательных услуг» (ГрГУ им. Янки Купалы, 2010 г.); «Динамика кадрового потенциала Академии управления при Президенте Республики Беларусь» (кафедра государственного управления социальной сферой и белорусоведения Академии управления при Президенте Республики Беларусь, 2012 г.).

**Цель и задачи исследования.** Целью диссертационной работы является разработка, апробация и внедрение в систему управления качеством в учреждениях высшего образования социологической субъектно-ориентированной методологии и методики, основанной на измерении специфической оценки качества образования – удовлетворенности им акторов, включенных в образовательный процесс.

Сформулированная цель обусловила постановку и решение следующих исследовательских задач:

1) систематизировать современные теоретико-методологические и методические подходы в области управления качеством, использующиеся в разных сферах производства продукции и услуг, и включить их эффективные разработки в систему управления качеством в учреждениях высшего образования (далее – УВО);

2) на основе изучения особенностей социального взаимодействия акторов, включенных в образовательный процесс в учреждении высшего образования, выделить наиболее значимые их типы;

3) определить место удовлетворенности акторов образовательного процесса как специфической оценки в системе управления качеством и на основе этого построить критериальные модели оценки качества в УВО, определить их эмпирические показатели и измеряемые индикаторы;

4) апробировать и внедрить в работу учреждений высшего образования Республики Беларусь социологическую методологию и методику измерений уровня удовлетворенности качеством акторов образовательного процесса в системе социологического мониторинга.

Объект диссертационного исследования – учреждения высшего образования Республики Беларусь. Предмет диссертационного исследования – социологический аспект управления качеством в учреждениях высшего образования Республики Беларусь.

**Научная новизна** исследования состоит в следующем:

1) эксплицирован комплекс современных теоретико-методологических подходов в области управления качеством продукции или услуг и на этой основе определены эффективная социологическая методология и методика для управления качеством в УВО;

2) построена типология акторов образовательного процесса в учреждениях высшего образования на основании особенностей их социальных связей с учреждением высшего образования: акторы-заказчики, акторы-исполнители /организаторы;

3) определено место удовлетворенности акторов образовательного процесса как специфической оценки в системе управления качеством, разработаны взаимосвязанные критериальные модели взаимодействующих акторов образовательного процесса (абитуриенты, родители, обучающиеся, наниматели, молодые специалисты, персонал), в рамках моделей определены измеримые критерии, показатели и индикаторы удовлетворенности качеством образовательного процесса в учреждениях высшего образования для проведения социологического мониторинга в системе управления качеством учреждения высшего образования;

4) разработаны, апробированы и внедрены в учреждениях высшего образования Республики Беларусь социологическая методология и методика измерений уровня удовлетворенности качеством образования акторов образовательного процесса в системе мониторинга.

**Положения, выносимые на защиту**

1. Систематизация современных теоретико-методологических подходов к управлению качеством в различных сферах деятельности (в производстве продукции и услуг) позволяет выделить в их структуре субъектно-ориентированную социологическую составляющую, измерение которой требует использования социологических методик, существенно дополняющих параметры мультиатрибутивной модели М. Фишбейна, индекс лояльности NPS Ф. Райхельда, а также адекватно соотносящихся с инструментальными средствами Higher Education PERFormance методики SERVQUAL как концептуальной основы системы шкалирования оценки качества образования.

2. Социальная структура образовательного процесса, реализующаяся в учреждениях высшего образования, определяет деятельностных субъектов –

актеров, различающихся по характеру и содержанию целей, интересов, мотивов, реализующихся в образовательном процессе; эти различия позволяют представить взаимодействующих акторов в виде следующих типов: акторы-заказчики (родители, абитуриенты, обучающиеся, молодые специалисты и наниматели), акторы-организаторы / исполнители (профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный персонал).

3. Система критериальных моделей оценки качества образования в УВО представляет собой комплекс взаимосвязанных оценок удовлетворенности акторов образовательного процесса следующими параметрами: уровень доступности и полноты информации об условиях приема и обучения, недостающая информация об УВО, качество обучения на подготовительных курсах; источники получения актуальной информации об учебном процессе, организация процесса обучения, ресурсное обеспечение учебного процесса, условия для внеучебной работы, информационное обеспечение обучения, соответствие стоимости образования его качеству, социальные условия, организация научно-исследовательской работы; период адаптации на рабочем месте, уровень владения компетенциями, уровень лояльности, имидж УВО. Для акторов-организаторов / исполнителей выделены следующие параметры оценки качества в УВО: условия труда в учреждении высшего образования, доступность информации, удовлетворенность деятельностью руководства, социально-психологический климат, имидж УВО и корпоративная культура, ожидания от университета в будущем.

4. Социологические измерения уровня удовлетворенности качеством, включенные в СМК и реализованные в системе мониторинга, представляют собой ежегодные панельные исследования на основе анкетного опроса, организуемого по многоступенчатой стратифицированной выборке (страта – структурное подразделение) с анализом удовлетворенности всех акторов образовательного процесса в соответствии с критериальными моделями. Выборка и система шкалирования (пятибалльная шкала Лайкерта) обеспечивают уровневую стандартизацию и ранжирование (пять уровней) результативности управления качеством в УВО.

**Личный вклад соискателя ученой степени.** Диссертационная работа является самостоятельно выполненным и законченным научным исследованием. Результаты данной работы отражены в авторских публикациях, апробированы на различных научных конференциях, внедрены в деятельность учреждений образования. Подготовленная совместно с соавторами статья [1] носит обобщающий характер по проведенному социологическому исследованию. В опубликованной работе соавторам принадлежит научное консультирование и

анализ результатов исследования по среднему специальному образованию.

Социологический подход позволил проанализировать теоретико-методологические основы управления качеством в системе образования, выявить социологические параметры оценки качества для учреждений высшего образования, а также внедрить в практику управления высшей школы социологическую субъектно-ориентированную методологию и методику оценки качества образования через измерение уровня удовлетворенности акторов образовательного процесса в системе мониторинга.

**Апробация диссертации и информация об использовании ее результатов.** Результаты исследований, включенные в диссертацию, были апробированы на следующих конференциях: Областной студенческой научно-практической конференции «От твоего выбора зависит будущее твоей страны» (г. Гродно, 2006 г.); научной конференции «Студенческая наука» (г. Гродно, 2008 г.); II Межрегиональной научно-практической студенческой конференции «Точка зрения» (г. Казань, 2009 г.); Международной научно-практической конференции «Исследование систем менеджмента отраслевых организаций: теория и практика» (г. Екатеринбург, 2012 г.); VIII Международной научно-практической конференции «Совершенствование преподавания в современном вузе: теория, практика, анализ и оценка» (г. Минск, 2012 г.); XVII Республиканской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов и студентов «Теоретико-методологические и прикладные аспекты государственного управления» (г. Минск, 2013 г.); Международной научно-практической конференции «Гуманитарные и естественные науки в стратегическом развитии современного образовательного учреждения» (г. Астрахань, 2016 г.); VI Международной научно-практической конференции «Новые технологии в образовании» (г. Красноярск, 2016 г.); XII Международной научно-практической конференции «Образование: традиции и инновации» (г. Прага, 2016 г.); VIII Международной научно-практической конференции «Совершенствование подготовки кадров в вузе: направления и технологии» (г. Гродно, 2016 г.); XVIII Международной научной интернет-конференции «Тенденции и перспективы развития науки и образования в условиях глобализации» (г. Переяслав-Хмельницкий, 2016 г.); научно-практической конференции «Инновационная деятельность субъектов образования» (г. Гродно, 2016 г.); XI Международной научно-практической конференции «Устойчивое развитие экономики: состояние, проблемы, перспективы» (г. Пинск, 2017 г.); XII Международной научной конференции студентов и молодых ученых «Наука и образование – 2017» (г. Астана, 2017 г.); XI Международной научной конференции «ТехноОБРАЗ-2017: инновации в образовании» (г. Гродно, 2017 г.).



Полученные результаты диссертационного исследования использованы в работе Министерства образования Республики Беларусь (№ ГР 20122053 на 2012 год), а также в деятельности учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» (акт внедрения от 17.01.2017 № 03-9/009), Государственного учреждения образования «Институт повышения квалификации и переподготовки кадров Государственного комитета судебных экспертиз Республики Беларусь» (акт внедрения от 30.11.2016).

**Опубликование результатов диссертации.** Основные результаты диссертации опубликованы в 27 научных работах, включая 5 статей в научных рецензируемых журналах, соответствующих п. 18 Положения о присуждении ученых степеней и присвоении ученых званий в Республике Беларусь (1 – в соавторстве; 1 – в зарубежном издательстве), объемом 3,76 авторского листа; 6 – в сборниках научных статей, 15 – материалов конференций (1 – в соавторстве; 7 – в зарубежных) и 1 тезисы доклада, объемом 3,93 авторского листа. Общий объем публикаций по теме диссертационного исследования составляет 7,69 авторского листа.

**Структура и объем диссертации.** Диссертация состоит из введения, перечня сокращений и условных обозначений, общей характеристики работы, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений. Полный объем диссертации – 212 страниц, основной текст диссертации занимает 109 страниц. Объем, занимаемый 6 рисунками, 3 таблицами, 4 приложениями, библиографическим списком, включающим 364 наименования (из которых 27 – публикации автора), составляет 103 страницы.

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

В главе 1 **«Теоретико-методологические основы управления качеством в системе образования»**, состоящей из двух разделов, эксплицируется теоретический опыт научных исследований качества образовательного процесса и управления им, а также описываются основные методологические подходы, применяемые к исследованию качества и оценке удовлетворенности акторов образовательного процесса.

Раздел 1.1 *«Научное обоснование системы управления качеством и ее становление в учреждениях образования»* показывает, что проблема качества образования носит междисциплинарный и интегральный характер, поэтому теоретический анализ в диссертационном исследовании основывается на систематизации опыта, накопленного в различных отраслях научного знания: социологии управления и социологии образования (Е. М. Бабосов, А. Н. Данилов, А. Н. Елсуков, В. А. Клименко, С. В. Лапина, Д. Г. Ротман,

Г. Н. Соколова, Л. Г. Титаренко и др.), менеджмента качества (С. В. Абламейко, В. И. Воскресенский, И. И. Кошель, П. Д. Кухарчик, В. М. Молофеев, Л. М. Хухлындина и др.), педагогики и философии образования (А. И. Варламова, А. И. Жук, О. Л. Жук, А. Д. Король и др.).

В диссертационной работе рассмотрены мультипарадигмальные подходы социологии образования: *моралистский подход* (Д. Пейн), *институциональный подход* (Дж. Дьюи), *конфликтный подход* (К. Маркс, М. Вебер), *функционалистский подход* (Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, К. Манхейм, П. Сорокин). Наряду с основными подходами к проблемам образования выделяются следующие парадигмы: *структуралистская парадигма* (Л. Альтуссер, П. Бурдьё, Дж. Коулмен), *функционалистская парадигма* (Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Р. Мертон, Р. Будон), *феноменологическая парадигма* (Дж. Мид и Ч. Кули), *радикально-гуманистическая парадигма* (П. Фрейре, И. Иллич).

Значимый вклад в развитие социологического подхода к изучению качества образования и оценки удовлетворенности внесли белорусские и российские социологи и ученые других научных отраслей: С. Н. Белова, С. С. Бельтюкова, А. И. Варламова, З. А. Капелюк, Л. Г. Король, Е. А. Лебедева, Г. В. Майер, Е. С. Мищенко, А. А. Русанова, Г. Б. Скок, И. С. Ткачев, Х. А. Фасхиев, Е. В. Яскевич и др.

Изучение опыта научных исследований, анализ и систематизация их результатов позволили обнаружить тот факт, что большинство исследований отличается системным подходом, не подкрепленным, однако, методической составляющей, что затрудняет их практическое применение учреждениями высшего образования для проведения социологических мониторингов образовательного процесса. Другие исследования носят прикладной характер, однако в них рассматриваются частные, узкие аспекты качества образования и оценки удовлетворенности. В связи с этим работа, интегрирующая теоретические подходы и методологические разработки, представляется весьма актуальной.

В процессе систематизации опыта научных исследований были выделены основные дефиниции проблемного поля: качество образования, управление качеством, удовлетворенность, лояльность. Было замечено, что с возрастанием внимания к управлению качеством высшего образования удовлетворенность акторов, вступающих во взаимодействие с учреждениями высшего образования, стала рассматриваться как значимый показатель оценки качества. При этом внимание исследователей концентрируется на разработке и верификации надежного и валидного методического инструментария для оценки качества образовательного процесса и результатов образовательной деятельности. Измерение качества высшего образования возможно с помощью социологических методик оценки удовлетворенности всех субъектов – акторов,

представленных в структуре образовательного процесса. Поэтому необходимо провести анализ социальной структуры образовательного процесса и определить эмпирические показатели и измеримые индикаторы качества высшего образования для проведения субъективной оценки удовлетворенности акторов образовательного процесса различными направлениями деятельности учреждения высшего образования.

Раздел 1.2 «*Основные методологические подходы в исследованиях качества образовательного процесса*» содержит анализ исследовательских практик и методологических подходов, используемых в мировой практике в качестве средств для объективного выявления тенденций удовлетворенности социальных акторов. Выделены микро- и макроуровень анализа удовлетворенности. На микроуровне (для определения уровня удовлетворенности отдельной организации) проанализированы мультиатрибутивная модель М. Фишбейна, модель потребительской удовлетворенности Н. Кано, конверсионная модель, индекс лояльности NPS Ф. Райхельда, методика SIMALTO, SERVQUAL (модификации SERVPERF, инструментальное средство Higher Education PERFormance). На макроуровне (для установления степени удовлетворенности социальных акторов в отрасли/отдельном сегменте потребительского рынка, а также многоотраслевых количественных оценок удовлетворенности, получаемых путем регулярного сбора данных по стране независимыми организациями), рассмотрены модели EPSI/EFQM (европейский индекс удовлетворенности заинтересованных сторон) и ACSI (американский индекс удовлетворенности потребителей).

Проанализированные методологические подходы, а также методы, модели и методики оценки могут применяться при формировании национальной системы критериальных оценок качества высшего образования. Общеизвестно, что методики для измерения уровня удовлетворенности акторов образовательного процесса требуют значительной адаптации, что связано со спецификой образовательной деятельности. Целесообразным видится создание конфигураций из разнообразных методов, методик, процедур и технологий. Экспликация современных теоретико-методологических подходов к управлению качеством позволила выделить социологическую методологию и методику для управления качеством в УВО. Субъектно-ориентированная методологическая составляющая, предполагающая включение в анализ всех субъектов – акторов образовательного процесса, может быть дополнена параметрами мультиатрибутивной модели (М. Фишбейн), индекса лояльности NPS Ф. Райхельда, а также инструментальным средством Higher Education PERFormance методики SERVQUAL как концептуальной основы системы шкалирования оценки качества образования.

В главе 2 **«Социологические параметры оценки качества в практике управления учреждениями высшего образования»**, состоящей из трех разделов, исследуется опыт оценки качества образования и управления качеством в Республике Беларусь и других странах, проанализирован опыт исследований по оценке удовлетворенности акторов образовательного процесса в высшей школе, дифференцированы акторы образовательного процесса и критериальные модели удовлетворенности качеством.

Раздел 2.1 *«Система менеджмента качества в учреждении образования: отечественный и зарубежный опыт»* раскрывает три основных направления по оценке и совершенствованию систем управления качеством образования в высшей школе во всем мире: 1) лицензирование, аттестация, аккредитация; 2) формирование и сертификация систем менеджмента качества учреждений высшего образования на соответствие требованиям международных стандартов ISO серии 9001; 3) развитие систем менеджмента качества и участие учреждений высшего образования в премиях правительств различных государств в области качества. Национальная модель в области качества в основном построена на заимствовании существующих международных документов без учета национальной специфики. Последние два вида деятельности получили широкое распространение в республике с 2011–2012 гг., но не стали эффективным инструментом управления в учреждениях высшего образования и не получили признания среди акторов образовательного процесса, в особенности среди акторов-организаторов / исполнителей (работники УВО), т.к. носят формальный характер.

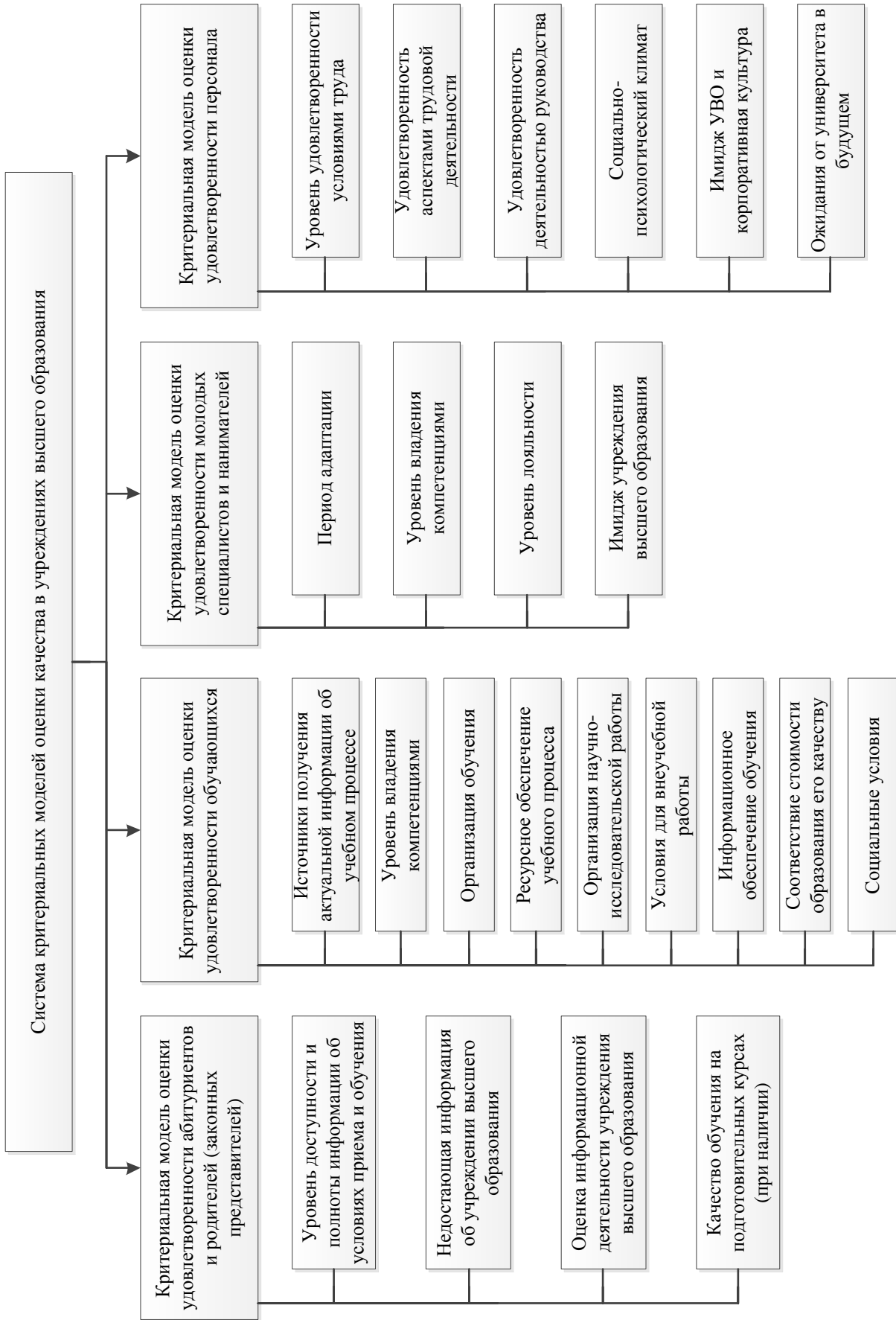
В управлении качеством высшего образования выделены два системных уровня оценки: макро- и микроуровни, внешний и внутренний уровни. Они предполагают использование данных международной, национальной, региональной образовательной статистики, результаты международных рейтингов университетов, данные социологических мониторингов оценки качества и удовлетворенности акторов образовательного процесса.

В разделе 2.2 *«Удовлетворенность акторов образовательного процесса как основной социологический параметр оценки качества в учреждениях высшего образования»* отмечается рост эмпирических исследований акторов, вступающих во взаимодействие с учреждениями высшего образования, об этом свидетельствует появление таких масштабных исследовательских проектов, как Национальное обследование студенческой вовлеченности (National Survey of Student Engagement; NSSE), Исследование студенческой вовлеченности в Австралии и Океании (Australasian Survey of Student Engagement; AUSSE), Национальный опрос студентов (National Student Survey; NSS), Студенческий опыт в исследовательских университетах (Student Experience in the Research

University; SERU), Консорциум для опроса студентов в Канадских университетах (Canadian University Survey Consortium; CUSC), Ассоциация американских университетов по обмену данными (Association of American Universities Data Exchange; AAUDE). Внутриуниверситетские и межвузовские исследования на основе вступления в академические научно-исследовательские объединения (консорциумы) позволяют получать релевантные данные, стимулируют университеты действовать сообща для решения актуальных проблем, помогают осознавать существующие сильные и слабые стороны университета на основе объективных данных, а также перенимать лучший опыт в организации обучения и управлении ресурсами для привлечения и удержания студентов в учебном заведении.

В странах Западной Европы и Америки все больше подобных исследований проводится независимыми агентствами на национальном уровне (ACSI, EPSI). Для стран СНГ пока более характерен внутривузовский уровень оценки и вариативность подходов к организации и проведению социологических исследований. Описанные исследовательские практики по оценке удовлетворенности потребителей в различных учреждениях образования доказывают, что в Республике Беларусь сегодня отсутствует единая общенациональная система оценки качества высшего образования посредством социологического мониторинга удовлетворенности акторов образовательного процесса, обеспечивающая возможность объективного и надежного сбора информации с использованием единых методов, критериев, показателей и индикаторов оценки, с единой системой шкалирования, синтезирующая в себе всех акторов образовательного процесса во взаимосвязи, способная соизмерять и ранжировать, а значит, при необходимости, выступить в роли национальной рейтинговой системы оценки качества высшего образования Республики Беларусь.

Раздел 2.3 *«Критериальные модели оценки качества в учреждениях высшего образования»* представляет типологизацию акторов образовательного процесса на основании социальных взаимодействий названных акторов, имеющих различия в целях социальных связей, в интересах, мотивах и характеристиках: акторов-заказчиков (наниматели, родители, абитуриенты, обучающиеся и молодые специалисты), акторов-организаторов / исполнителей (профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный персонал). На основе систематизации опыта отечественных и зарубежных ученых в области проведения социологических исследований, а также использования *метода экспертных оценок* компетентных лиц, имеющих специальные знания и опыт в исследуемой области, сформирована авторская система критериальных моделей оценки качества в учреждениях высшего образования (рисунок 1). В качестве



**Рисунок 1. – Система критериальных моделей оценки качества в учреждениях высшего образования**

Примечание – Разработка автора.

экспертов выступили руководители и специалисты главных управлений и центров УВО, управлений Министерства образования, курирующие вопросы управления учреждениями высшего образования, кандидаты и доктора наук в области социологии из Академии управления при Президенте Республики Беларусь и БГУ. Критерием отбора являлся индекс уровня компетентности на основе самооценки в исследуемом вопросе, всего в исследовании приняло участие 25 человек. Выявлены основные измеряемые критерии оценки качества в УВО для получения эмпирических данных в социологических исследованиях.

Содержательный контур критериальных моделей определяется реальной возможностью актора образовательного процесса оценить деятельность учреждения высшего образования. Структурные элементы критериев и показателей могут быть трансформированы в вопросы анкет для абитуриентов, студентов дневной формы обучения, студентов заочной формы обучения, студентов-выпускников, магистрантов, аспирантов, молодых специалистов, нанимателей и работников УВО для оценки уровня их удовлетворенности. На основе построенных критериальных моделей может быть сформирована общенациональная система оценки качества высшего образования. Система критериальных моделей включает комплекс исследований, адаптированных к специфике потребностей групп акторов образовательного процесса и объединенных единой целью. Полученные результаты будут способствовать совершенствованию управления качеством высшего образования на микро- и макроуровне, а также повышению удовлетворенности акторов образовательного процесса.

В главе 3 **«Социологический мониторинг в системе управления качеством в учреждениях высшего образования»**, состоящей из 2 разделов, рассматривается использование результатов оценки удовлетворенности в управлении качеством учреждения высшего образования, а также приведены результаты социологических исследований качества высшего образования в корреляции с удовлетворенностью акторов образовательного процесса.

В разделе 3.1 *«Социологическая методология и методика измерений уровня удовлетворенности качеством в учреждениях высшего образования в системе мониторинга»* предложена система управления качеством образования в УВО на основе социологической информации в виде последовательно реализуемых действий: 1) определение источников информации, подготовка социологического инструментария; 2) сбор первичной эмпирической информации по социологическому исследованию (мониторингу); 3) обработка информации, полученной от акторов образовательного процесса; 4) анализ результатов, вычисление комплексных показателей удовлетворенности акторов образовательного процесса; 5) подготовка отчета,

представление результатов исследования (мониторинга) руководству УВО и владельцам процессов; б) осмысление результатов, выработка корректирующих действий. При этом происходит непрерывное осуществление мониторинга удовлетворенности акторов образовательного процесса, поскольку системе управления качеством необходимо постоянное наличие массива социологических данных об условиях функционирования элементов вузовской системы. Это предполагает организацию комплексного социологического мониторинга качества образования и создание системы оценки удовлетворенности акторов образовательного процесса УВО.

Методологическая и методико-процедурная основа социологического мониторинга качества образовательного процесса в УВО (в рамках СМК – системы менеджмента качества УВО) представляет собой ежегодные панельные исследования с использованием анкетного опроса по многоступенчатой стратифицированной выборке (страта – структурное подразделение) с анализом удовлетворенности всех акторов образовательного процесса по выделенным критериям, показателям и индикаторам (представленным во второй главе). Выборка рассчитывается для каждого факультета (структурного подразделения), а общий объем выборки распределяется между группами пропорционально их количеству. Применение данного типа выборки обосновано тем, что необходимо опросить акторов образовательного процесса всех факультетов и структурных подразделений с учетом их численности. Именно данная модель выборки обеспечивает получение средних оценок по каждому структурному подразделению, что в последующем делает возможным сравнительный анализ между ними. Для расчета выборки задаются следующие параметры: доверительная вероятность, равная 95 %, и доверительный интервал (ошибка выборки), равный  $\pm 5\%$ . В соответствии с методологическими и методико-процедурными основаниями социологического мониторинга качества образования, в анализе используется пятибалльная шкала Лайкерта, где 5 – «полностью удовлетворен» или наибольшая степень соответствия, 1 – «не удовлетворен» или наименьшая степень соответствия, по которой даны средние оценки.

В рамках апробации предложенной критериальной модели оценки качества в высшей школе было организовано пилотажное социологическое исследование, проводившееся по трем учреждениям высшего образования Гродненской области: Гродненский государственный аграрный университет, Гродненский государственный медицинский университет, Гродненский государственный университет имени Янки Купалы (2013 г., выборочная совокупность 1205 респондентов).

После пилотажного исследования было проведено социологическое



исследование удовлетворенности акторов качеством высшего образования на уровне республики (2013 г., 11 846 респондентов). Учитывая особенность тематики и закрытость подобной информации УВО, а также специфику генеральной совокупности акторов высшей школы, социологическое исследование было проведено при содействии Министерства образования Республики Беларусь. Для исследования удовлетворенности акторов качеством образования в высшей школе была использована многоступенчатая выборка (трехступенчатая выборка). Методом исследования выступил электронный опрос. Анкеты и методика социологического исследования прошли экспертизу в управлениях Министерства образования и Центре социологических и политических исследований БГУ (эксперт – доктор социологических наук, профессор Д. Г. Ротман).

В разделе 3.2 *«Апробация и внедрение социологического мониторинга качества образования в систему менеджмента качества учреждения высшего образования»* описана система критериальных моделей оценки качества в учреждении высшего образования, а также методологическая и методико-процедурная основа социологического мониторинга, которая была внедрена в деятельность учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы». Приводится анализ вторичных данных социологических исследований 2016–2017 гг., включающих абитуриентов и их родителей, студентов дневной и заочной формы обучения, выпускников, магистрантов и аспирантов, молодых специалистов и нанимателей, работников университета, а интерпретируются результаты эффективности управления качеством на основе социологического мониторинга. Результаты социологических мониторингов обеспечивают уровневую стандартизацию и ранжирование, в результате чего выделяются пять уровней результативности управления качеством в УВО на основе удовлетворенности акторов образовательного процесса.

На основе апробации и внедрения в практику управления учреждений высшего образования Республики Беларусь методологических и методико-процедурных оснований социологического мониторинга качества образования предлагается общенациональная система оценки удовлетворенности акторов образовательного процесса в УВО.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

### **Основные научные результаты диссертации**

Диссертационное исследование, посвященное оценке качества образования в системе управления качеством учреждения высшего образования, позволило сделать ряд значимых выводов:

1. С возрастанием внимания к управлению качеством высшего образования удовлетворенность акторов, вступающих во взаимодействие с учреждениями высшего образования, стала рассматриваться как значимый показатель оценки качества. При этом внимание исследователей концентрируется на разработке и верификации надежного и валидного методического инструментария для оценки качества образовательного процесса и результатов образовательной деятельности. Измерение качества высшего образования возможно с помощью социологических методик оценки уровня удовлетворенности всех субъектов-акторов, представленных в структуре образовательного процесса. Поэтому необходимо определить конкретные составляющие образовательного процесса и провести субъективную оценку удовлетворенности акторов образовательного процесса различными направлениями деятельности учреждения высшего образования.

Субъектно-ориентированная методологическая составляющая, предполагающая включение в анализ всех субъектов – акторов образовательного процесса, дополнена рассмотренными теоретико-методологическими подходами для определения уровня удовлетворенности социальных акторов: параметрами мультиатрибутивной модели (М. Фишбейн), индекса лояльности NPS Ф. Райхельда, а также инструментальным средством Higher Education PERFormance методики SERVQUAL как концептуальной основы системы шкалирования оценки качества образования [1; 3; 5; 11; 18; 19; 21].

2. В учреждении высшего образования происходит постоянное социальное взаимодействие акторов образовательного процесса, имеющих различия в целях социальных связей, интересах, мотивах и характеристиках деятельности. На этом основании строится типология акторов образовательного процесса: акторы-заказчики (наниматели, родители, абитуриенты, обучающиеся и молодые специалисты) и акторы-организаторы / исполнители (администрация и профессорско-преподавательский состав учреждений высшего образования). Акторы-заказчики – действующие субъекты, социальная группа, участвующая в образовательном процессе (реализация учебной программы) и вступающая в социальное взаимодействие со своей социальной группой (студенческая молодежь), а также во взаимодействие с иными социальными группами (профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий персонал). Акторы-заказчики совершают обдуманый выбор социальной связи с конкретным учреждением высшего образования, имеют мотивацию к получению профессиональной подготовки, а также ожидания и требования к качеству образовательной программы. Акторы-организаторы / исполнители – действующие субъекты, социальная группа,

обеспечивающая образовательный процесс (учебную программу) и совершающая действия (преподавательскую и административно-хозяйственную и иную деятельность), направляемые на других, вступающая при этом в социальное взаимодействие со своей социальной группой (коллеги), а также во взаимодействие с иными социальными группами (студенческая молодежь). Особое место в данном процессе занимают обучающиеся как особая социальная группа, способная оценить качество образовательного процесса несколько раз за время взаимодействия с учреждением высшего образования: на «входе», в самом процессе, на «выходе» и после окончания обучения. Компетентность и уровень объективности оценки качества образования и удовлетворенности им будут возрастать пропорционально длительности установления взаимодействия с УВО.

Данные целевые группы можно разделить на внутренних и внешних акторов по отношению к учреждению высшего образования: к внутренним будут относиться обучающиеся и персонал, к внешним – наниматели, организации – заказчики кадров [2; 5; 16; 17; 20–22; 25].

3. Система критериальных моделей оценки качества в УВО – это совокупность взаимосвязанных критериальных моделей по отдельным акторам образовательного процесса, включающих критерии и показатели, наиболее значимые при проведении мониторингов и социологических исследований в области оценки качества высшего образования. Критериальные модели отдельных социальных акторов образуют взаимосвязанную систему коррелирующих показателей и индикаторов, способствующих получению объективной оценки различных аспектов деятельности учреждения высшего образования и выявлению уровня удовлетворенности и лояльности участников образовательного процесса.

В рамках критериальной модели оценки удовлетворенности абитуриентов и их родителей (законных представителей) оценивается уровень доступности и полноты информации об условиях приема и обучения, выявляется недостающая информация об учреждении высшего образования, оценивается информационная деятельность учреждения высшего образования и качество обучения на подготовительных курсах (при наличии). В критериальной модели оценки удовлетворенности обучающихся выделяются основные источники получения актуальной информации об учебном процессе, уровень владения компетенциями, организация обучения, ресурсное обеспечение учебного процесса, условия для внеучебной работы, информационное обеспечение обучения, соответствие стоимости образования его качеству, социальные условия. Для выпускников, магистрантов, аспирантов и докторантов особое внимание уделяется организации научно-исследовательской работы, в том

числе удовлетворенности помощью научного руководителя, степенью участия в научной деятельности, выявлению проблем при написании научных работ. Критериальная модель оценки удовлетворенности молодых специалистов и нанимателей (организаций-заказчиков кадров) имеет систему коррелирующих показателей. Главными критериями оценки выступают: период адаптации, уровень владения компетенциями, лояльность данной категории акторов образовательного процесса. Критериальная модель оценки удовлетворенности персонала предусматривает выявление уровня удовлетворенности акторов-организаторов / исполнителей условиями труда в учреждении высшего образования, а также другими аспектами трудовой деятельности: доступностью информации, деятельностью руководства, социально-психологическим климатом, имиджем УВО и корпоративной культурой, ожиданиями от университета в будущем [2; 5; 6–10; 12–15; 27].

4. Апробированная в ходе нескольких социологических исследований и внедрений система оценки качества высшего образования акторами образовательного процесса продемонстрировала возможность экстраполяции данной системы на общенациональный уровень оценки качества образования в УВО. Методологическая и методико-процедурная основа социологического мониторинга качества образовательного процесса в УВО представляет собой ежегодные панельные исследования с использованием анкетного опроса по многоступенчатой стратифицированной выборке с анализом удовлетворенности всех акторов образовательного процесса по выделенным критериям, показателям и индикаторам. В социологическом мониторинге используется метод электронного анкетного опроса, исключение составляют только исследования молодых специалистов и нанимателей (почтовый опрос). Стратифицированная выборка основывается на предварительном расслоении (разукрупнении) генеральной совокупности на структурные подразделения или факультеты. Данная модель выборки обеспечивает получение средних оценок по каждому структурному подразделению, что в последующем делает возможным их сравнительный анализ.

В соответствии с методологическими и методико-процедурными основаниями социологического мониторинга качества образования в анализе используется пятибалльная шкала Лайкерта, где 5 – «полностью удовлетворен» или наибольшая степень соответствия, 1 – «не удовлетворен» или наименьшая степень соответствия, по которой даны средние оценки.

Данная модель выборки и система шкалирования обеспечивают уровневую стандартизацию и ранжирование, в результате чего выделяются пять уровней результативности управления качеством в УВО на основе удовлетворенности акторов образовательного процесса. Управление качеством в УВО предполагает

использование в принятии управленческих решений результатов социологического мониторинга всех категорий акторов, включенных в образовательный процесс: абитуриентов и их родителей (законных представителей), обучающихся, молодых специалистов и нанимателей, работников учреждения высшего образования [1; 2; 4; 5; 8; 16; 17; 21; 23; 24; 26].

### **Рекомендации по практическому использованию результатов**

Результаты диссертационного исследования могут быть использованы: в деятельности учреждений высшего образования специалистами, проводящими социологические исследования в области оценки качества образования, в образовательном процессе учреждений высшего образования, осуществляющих подготовку специалистов в области государственного управления, социологии образования, социологии управления и т. п.; специалистами учреждений высшего образования в области менеджмента качества, в работе структурных подразделений Министерства образования, Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь и иных государственных организаций; в дальнейших научных исследованиях акторов образовательного процесса и управления качеством образования.

Полученные результаты диссертационного исследования использованы Министерством образования Республики Беларусь (№ ГР 20122053 на 2012 год), а также в деятельности учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» (акт внедрения от 17.01.2017 № 03-9/009), Государственного учреждения образования «Институт повышения квалификации и переподготовки кадров Государственного комитета судебных экспертиз Республики Беларусь» (акт внедрения от 30.11.2016).

## **СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ СОИСКАТЕЛЯ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ**

### ***Статьи в научных изданиях, соответствующих п. 18***

#### ***Положения о присуждении ученых степеней и присвоении ученых званий в Республике Беларусь***

1. Оценка качества образования: кто, как, когда и для чего может и должен его оценивать? / Е. А. Ровба, Е. Л. Разова, С. Н. Щербинин, Ю. А. Федосова // Вышэйшая школа. – 2015. – № 2. – С. 13–17.
2. Федосова, Ю. А. Критериальные модели удовлетворенности потребителей образовательных услуг высших учебных заведений / Ю. А. Федосова // Проблемы упр. Сер. А. – 2016. – № 5 (62). – С. 108–113.
3. Федосова, Ю. А. Оценка качества образовательных услуг: анализ методологических подходов к исследованию удовлетворенности потребителей /

Ю. А. Федосова // Веснік Гродзенскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя Янкі Купалы. Сер. 5, Эканоміка. Сацыялогія. Біялогія. – 2017. – Т. 7, № 1. – С. 97–106.

4. Федосова, Ю. А. Система управления качеством образовательных услуг в учреждениях высшего образования / Ю. А. Федосова // Веснік Гродзенскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя Янкі Купалы. Сер. 5, Эканоміка. Сацыялогія. Біялогія. – 2017. – Т. 7, № 2. – С. 138–145.

5. Федосова, Ю. А. Оценка удовлетворенности качества высшего образования Республики Беларусь социологическими методами анализа / Ю. А. Федосова // Scientific discussion. – 2017. – Vol. 1, № 10. – С. 68–73.

### *Стат'я в других научных изданиях*

6. Федосова, Ю. А. Информационные потребности студенческой молодежи г. Гродно: социологический анализ / Ю. А. Федосова // Наука – 2008 : сб. науч. ст. / ГрГУ им. Я. Купалы ; редкол.: А. И. Борко (отв. ред.) [и др.]. – Гродно, 2008. – С. 142–146.

7. Федосова, Ю. А. Информационные потребности студенческой молодежи: социологический анализ (на материалах г. Гродно) / Ю. А. Федосова // Наука – 2009 : сб. науч. ст. : в 2 ч. / ГрГУ им. Я. Купалы ; редкол.: А. И. Борко (отв. ред.) [и др.]. – Гродно, 2009. – Ч. 1. – С. 82–84.

8. Федосова, Ю. А. Система оценки удовлетворенности потребителей учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» / Ю. А. Федосова // Современные технологии образования взрослых : сб. науч. ст. / Гродн. гос. ун-т ; редкол.: Т. А. Бабкина (отв. ред.) [и др.]. – Гродно, 2011. – С. 277–279.

9. Федосова, Ю. А. Система оценки удовлетворенности персонала УО «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» / Ю. А. Федосова // Эффективный менеджмент: опыт и перспективы бизнеса и образования : сб. науч. ст. / Гродн. гос. ун-т ; редкол.: Е. А. Ровба (отв. ред.) [и др.]. – Гродно, 2011. – С. 142–148.

10. Федосова, Ю. А. Формирование политической культуры в процессе социализации: тенденции и контртенденции / Ю. А. Федосова // Этносоциальные и конфессиональные процессы в современном обществе : сб. науч. ст. / ГрГУ им. Я. Купалы ; редкол.: М. А. Можейко (отв. ред.) [и др.]. – Гродно, 2010. – С. 409–412.

11. Федосова, Ю. А. Качество образования в системе учреждения высшего образования / Ю. А. Федосова // Сборник научных статей студентов, магистрантов, аспирантов / Белорус. гос. ун-т ; под общ. ред. докт. истор. наук, проф. В. Г. Шадурского. – Минск, 2017. – Вып. 17. – С. 191–193.

*Материалы конференций*

12. Федосова, Ю. А. Роль образования в формировании гражданской позиции молодежи / Ю. А. Федосова // От твоего выбора зависит будущее твоей страны : материалы областной студенческой науч.-практ. конф., Гродно, 10 марта 2006 г. / под ред. Л. И. Цыганковой. – Гродно, 2006. – С. 46–47.
13. Федосова, Ю. А. Информационные потребности студенческой молодежи: социологический анализ (на материалах г. Гродно) [Электронный ресурс] / Ю. А. Федосова // Студенческая наука : материалы науч. конф., Гродно, 1–2 мая 2008 г. / ГрГУ им. Я. Купалы. – Гродно, 2008. – Режим доступа: <http://ustoruk.info/history/fed.htm>. – Дата доступа: 10.08.2011.
14. Федосова, Ю. А. Организация воспитательного пространства университета и роль молодежных организаций / Ю. А. Федосова, Ю. И. Дурило // Точка зрения : материалы II межрегиональной науч.-практ. студ. конф., Казань, 26–27 марта 2009 г. / Казан. гос. ун-т, Управление по социальной и воспитательной работе, Союз студентов и аспирантов КГУ. – Казань, 2009. – С. 35–37.
15. Федосова, Ю. А. Определение удовлетворенности персонала в системе менеджмента учреждения образования / Ю. А. Федосова // Исследование систем менеджмента отраслевых организаций: теория и практика: сб. науч. ст. VIII Междунар. науч.-практ. конф. / Урал. гос. пед. ун-т ; под науч. и общ. ред. Л. Ю. Шемякиной. – Екатеринбург, 2012. – С. 157–160.
16. Федосова, Ю. А. Исследование оценки качества образовательного процесса учреждениями высшего образования на основе оценки удовлетворенности обучающихся / Ю. А. Федосова // Совершенствование преподавания в современном вузе: теория, практика, анализ и оценка : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 1–2 нояб. 2012 г. / редкол.: О. Л. Жук (пред.) [и др.] ; под общ. ред. В. В. Самохвала. – Минск, 2012. – С. 187–191.
17. Федосова, Ю. А. Актуальность исследования оценки качества образовательного процесса учреждениями высшего образования на основе оценки удовлетворенности потребителей [Электронное издание] / Ю. А. Федосова // Теоретико-методические и прикладные аспекты государственного управления : материалы XVII Респ. науч.-практ. конф. молодых ученых, аспирантов и студентов, Минск, 22 марта 2013 г. / Академия управления при Президенте Республики Беларусь ; редкол.: С. М. Алейникова [и др.] ; под общ. ред. А. Н. Рябовой. – Минск, 2013. – С. 126–128. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
18. Федосова, Ю. А. Оценка качества образования вуза: основные методологические подходы к исследованию удовлетворенности потребителей /

Ю. А. Федосова // Гуманитарные и естественные науки в стратегическом развитии современного образовательного учреждения : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Астрахань, 18 марта 2016 г. / под ред. Ю. В. Георгиевской. – Астрахань, 2016. – С. 236–243.

19. Федосова, Ю. А. Менеджмент качества образовательных учреждений: мировое образовательное пространство и Республика Беларусь / Ю. А. Федосова // Новые технологии в образовании: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф., Красноярск, 30 сент. 2016 г. / науч. ред. Я. А. Максимов. – Красноярск, 2016. – С. 76–79.

20. Федосова, Ю. А. Дифференциация потребителей образовательных услуг высших учебных заведений / Ю. А. Федосова // Образование: традиции и инновации: материалы XII Междунар. науч.-практ. конф., Прага, 6 окт. 2016 г. / отв. ред. Н. В. Уварина. – Прага, 2016. – С. 341–343.

21. Федосова, Ю. А. Потребители как элемент системы менеджмента качества в практике вузовского управления / Ю. А. Федосова // Совершенствование системы подготовки кадров в вузе: направления и технологии : материалы VIII Междунар. науч. конф., Гродно, 15–16 нояб. 2016 г. : в 2 ч. / ГрГУ им. Я. Купалы; редкол.: А. К. Лушневский [и др.]. – Гродно, 2016. – Ч. 1. – С. 138–142.

22. Федосова, Ю. А. Потребители образовательных услуг в учреждениях высшего образования: социологический дискурс / Ю. А. Федосова // Тенденции и перспективы развития науки и образования в условиях глобализации : сб. науч. тр. XVIII Междунар. науч.-практ. интернет-конф., Переяслав-Хмельницкий, 27–28 окт. 2016 г. / ГВУЗ Переяслав-Хмельницкий гос. пед. ун-т им. Г. Сковороды. – Переяслав-Хмельницкий, 2016. – Вып. 18. – С. 48–51.

23. Федосова, Ю. А. Система управления взаимоотношениями с потребителями образовательных услуг как инновационная деятельность вуза / Ю. А. Федосова // Личность. Образование. Общество. Инновационная деятельность субъектов образования : материалы Междунар. науч.-практ. конф., Гродно, 24–25 нояб. 2016 г. : в 2 ч. / ГУО Гродненский област. ин-т развития образования ; редкол.: С. А. Сергейко [и др.]. – Гродно, 2016. – Ч. 2. – С. 121–123.

24. Федосова, Ю. А. Управление качеством образовательных услуг как инновационная деятельность вуза / Ю. А. Федосова // ТехноОбраз'2017: Инновации в образовании : сб. науч. ст. участников XI Междунар. науч. конф., Гродно, 14–15 марта 2017 г. / ГрГУ им. Я. Купалы ; редкол.: В. П. Тарантей (отв. ред.) [и др.]. – Гродно, 2017. – С. 152–155.

25. Федосова, Ю. А. Исследование потребителей образовательных



услуг в учреждении высшего образования / Ю. А. Федосова // Наука и образование – 2017 : сб. материалов Междунар. науч. конф. студентов и молодых ученых, Астана, 14 апр. 2017 г. / Евразийский национальный ун-т им. Л. Н. Гумилева. – Астана, 2017. – С. 5231–5236.

26. Федосова, Ю. А. Управление качеством в вузе на основе мониторинга удовлетворенности потребителей образовательными услугами / Ю. А. Федосова // Устойчивое развитие экономики: состояние, проблемы, перспективы : сб. тр. XI Междунар. науч.-практ. конф., Полесский гос. ун-т, Пинск, 21 апр. 2017 г. / МО РБ, Полесский гос. ун-т [и др.] ; редкол.: К. К. Шебеко [и др.]. – Пинск, 2017. – С. 233–235.

### *Тезисы*

27. Федосова, Ю. А. Феноменология политического сознания студенческой молодежи / Ю. А. Федосова // Белорусская политология : многообразие в единстве. Республика Беларусь в глобализирующемся мире : тез. докладов IV Междунар. науч.-практ. конф., Гродно, 13–14 мая 2010 г. : в 2 ч. / ГрГУ им. Я. Купалы ; редкол.: В. Н. Ватыль (отв. ред.) [и др.]. – Гродно : 2010. – Ч. 2. – С. 170–173.

Фядосава Юлія Анатольеўна

## КІРАВАННЕ ЯКАСЦЮ ВА ЎСТАНОВАХ ВЫШЭЙШАЙ АДУКАЦЫІ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ: САЦЫЯЛАГІЧНЫ АСПЕКТ

**Ключавыя словы:** кіраванне якасцю, установа вышэйшай адукацыі, сацыялагічны маніторынг.

**Мэта даследавання:** распрацоўка, апрабаванне і ўкараненне ў сістэму кіравання якасцю ва ўстановах вышэйшай адукацыі сацыялагічнай суб'ектава-арыентаванай метадалогіі і методыкі, заснаванай на вымярэнні спецыфічнай ацэнкі якасці адукацыі – задаволенасці ім актараў, уключаных у адукацыйны працэс.

**Метады даследавання:** сістэмны падыход, метады тэарэтычнага мадэлявання, метады комплекснага аналізу, індукцыя, тыпалагізацыя, аналіз дакументаў, анкетаванне, метады экспертных ацэнак, статыстычны аналіз.

**Атрыманыя вынікі і іх навізна:** эксплікаваны комплекс сучасных тэарэтыка-метадалагічных падыходаў у галіне кіравання якасцю і на гэтай аснове выяўлена суб'ектава-арыентаваная метадалогія; пабудавана тыпалогія актараў адукацыйнага працэсу ва ўстановах вышэйшай адукацыі: актара-заказчыкі, актара-выканаўцы / арганізатары; вызначана месца задаволенасці актараў адукацыйнага працэсу як спецыфічнай ацэнкі ў сістэме кіравання якасцю; распрацавана сістэма крытэрыяльных мадэляў ацэнкі якасці ва ўстанове вышэйшай адукацыі, у рамках якіх вызначаны вымярныя крытэрыі, паказчыкі і індыкатары задаволенасці якасцю адукацыйнага працэсу; абгрунтаваны, апрабаваны і ўкаранены ў дзейнасць ўстановы вышэйшай адукацыі Рэспублікі Беларусь сацыялагічная метадалогія і методыка вымярэнняў ўзроўню задаволенасці якасцю актараў адукацыйнага працэсу ў сістэме маніторынгу.

**Рэкамендацыі па выкарыстанні:** вынікі даследавання выкарыстаны ў дзейнасці Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь, установай адукацыі «Гродзенскі дзяржаўны ўніверсітэт імя Янкі Купалы», метадычныя распрацоўкі ўкаранены ў Дзяржаўнай установе адукацыі «Інстытут павышэння кваліфікацыі і перападрыхтоўкі кадраў Дзяржаўнага камітэта судовых экспертаў Рэспублікі Беларусь».

**Галіна ўжывання:** тэарэтычная і прыкладная сацыялогія, сацыялогія кіравання, сацыялогія адукацыі; у дзейнасці Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь, устаноў вышэйшай адукацыі, Дзяржаўнага камітэта па стандартызацыі Рэспублікі Беларусь.

**РЕЗЮМЕ****Федосова Юлия Анатольевна****УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В УЧРЕЖДЕНИЯХ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ:  
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

**Ключевые слова:** управление качеством, учреждение высшего образования, социологический мониторинг.

**Цель исследования:** разработка, апробация и внедрение в систему управления качеством в учреждениях высшего образования социологической субъектно-ориентированной методологии и методики, основанной на измерении специфической оценки качества образования – удовлетворенности им акторов, включенных в образовательный процесс.

**Методы исследования:** системный подход, методы теоретического моделирования, метод комплексного анализа, индукция, типологизация, анализ документов, анкетирование, метод экспертных оценок, статистический анализ.

**Полученные результаты и их новизна:** эксплицирован комплекс современных теоретико-методологических подходов в области управления качеством и на этой основе выявлена субъектно-ориентированная методология; построена типология акторов образовательного процесса в учреждениях высшего образования: акторы-заказчики, акторы-исполнители /организаторы; определено место удовлетворенности акторов образовательного процесса как специфической оценки в системе управления качеством; разработана система критериальных моделей оценки качества в учреждении высшего образования, в рамках которых определены измеримые критерии, показатели и индикаторы удовлетворенности качеством образовательного процесса; разработаны, апробированы и внедрены в деятельность учреждений высшего образования Республики Беларусь социологическая методология и методика измерений уровня удовлетворенности качеством акторов образовательного процесса в системе мониторинга.

**Рекомендации по использованию:** результаты исследования использованы в деятельности Министерства образования Республики Беларусь, учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы», методические разработки внедрены в Государственное учреждение образования «Институт повышения квалификации и переподготовки кадров Государственного комитета судебных экспертиз Республики Беларусь».

**Область применения:** теоретическая и прикладная социология, социология управления, социология образования; в деятельности Министерства образования Республики Беларусь, учреждений высшего образования, Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь.

26  
**SUMMARY**

**Julia Fedosova**

**QUALITY MANAGEMENT OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS  
IN THE REPUBLIC OF BELARUS: SOCIOLOGICAL ASPECT**

**Keywords:** quality management, higher education institutions, sociological monitoring.

**Research objective:** to develop and test the sociological subject-oriented methodology and methods based on measuring a specific quality assessment of education, namely satisfaction of actors, included in the educational process, and to implement it into the quality management system of higher educational institutions.

**Research methods:** systems theory, theoretical modeling methods, complex analysis method, induction, typologization, document analysis, questionnaire survey, method of peer review, statistical analysis.

**Results obtained and their novelty:** a set of modern theoretical and methodological approaches in quality management has been considered and on this basis, the sociological subject-oriented methodology has been discovered; a typology of actors in social interaction of higher education has been set up: customers, executors; the role of satisfaction of the educational process actors has been determined as a specific assessment in the quality management system; criterial models of the quality assessment in high education institutions have been discovered, in the context of which measurable criteria, indices, and indicators of satisfaction with the quality of the educational process have been determined; the sociological methodology and methods of measuring the level of satisfaction with the quality of the educational process actors in the monitoring system have been developed, tested and implemented into higher education institutions of the Republic of Belarus.

**Application recommendations:** the research results have been used by the Ministry of Education of the Republic of Belarus, Yanka Kupala State University of Grodno, methodical developments were introduced into Institute of Further Training and Retraining of the Personnel of the State Forensic Examination Committee of the Republic of Belarus.

**Application area:** theoretical and applied sociology, sociology of management, sociology of education, the Ministry of Education of the Republic of Belarus, institutions of higher education, the State Committee for Standardization of the Republic of Belarus.