

УДК 378.147

**Грицова Ольга Александровна,**

кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой,  
кафедра экономики и управления,  
Новоуральский технологический институт,  
Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»,  
e-mail: Gritsova@mail.ru  
г. Новоуральск, Российская Федерация

**Тиссен Елена Викторовна,**

кандидат экономических наук, доцент, доцент,  
кафедра экономической теории и экономической политики,  
Высшая школа экономики и менеджмента,  
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»,  
e-mail: e.v.tissen@urfu.ru  
г. Екатеринбург, Российская Федерация

**МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ СТУДЕНТОВ  
КАЧЕСТВОМ ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЯ**

*Аннотация:*

В условиях цифровой трансформации сферы высшего образования в России, все более актуальным становятся проблемы внедрения онлайн-обучения в образовательный процесс вузов. При этом перед университетами стоит задача обеспечения качества онлайн-обучения, соответствующего требованиям потребителей, в том числе студентов. Цель представленной работы состоит в разработке модели системы управления удовлетворенностью студентов качеством онлайн-обучения. В результате проведенного исследования рассмотрены теоретико-методологические вопросы удовлетворенности потребителей образовательных услуг, разработана и апробирована модель управления удовлетворенностью студентов качеством онлайн-обучения. В результате практической апробации данной модели проведено анкетирование студентов УрФУ и НТИ НИЯУ МИФИ, определен коэффициент удовлетворенности студентов качеством онлайн-обучения.

*Ключевые слова:*

университет, онлайн-обучение, качество онлайн-обучения, удовлетворенность студентов качеством онлайн-обучения, управление удовлетворенностью потребителей

Среди приоритетных направлений развития сферы высшего образования в России в условиях цифровой трансформации общества является внедрение в образовательный процесс вузов технологий онлайн-обучения [1]. Применение данных технологий предоставляет вузам широкие возможности для повышения гибкости учебного процесса и информационной мобильности, выстраивания индивидуальной траектории обучения студентов, решения проблемы привлечения дополнительного контингента обучающихся и др.

Ведущие российские университеты, среди которых УрФУ и МИФИ, уже более десяти лет работают над созданием условий для внедрения и успешной реализации технологий онлайн-обучения, в том числе разрабатывают массовые открытые онлайн-курсы, используют в образовательном процессе LMS платформы и т.д.

Мощный импульс внедрению онлайн-обучения в российские вузы придала пандемия коронавируса (COVID-19). Вынужденный массовый переход на дистанционное обучение показал разную степень готовности вузов к реализации онлайн-обучения. Часть вузов, в большей степени региональных, с низким уровнем финансирования, испытали затруднения, связанные с устаревшим материально-техническим оснащением, отсутствием технологий онлайн-обучения и соответствующей методической базы, низкой цифровой компетенцией профессорско-преподавательского состава и студентов [2].

Главной задачей вузов в таких условиях стало обеспечение качества онлайн-обучения, означающее способность вуза обеспечивать соответствие образовательного процесса и его результатов требованиям потребителей, основными из которых являются студенты, за счет создания необходимых условий реализации онлайн-обучения [3].

Особую значимость в оценке качества онлайн-обучения играет удовлетворенность студентов. Процессы мониторинга мнений студентов о качестве образования, получения от них обратной связи регламентировано на законодательном уровне. Так, федеральным законом «Об образовании» среди целей образования отмечена цель по удовлетворению образовательных потребностей личности [4]. Приказом Министерства образования и науки РФ [5] установлены показатели качества образовательной деятельности, одним из которых является доля удовлетворенных полученными образовательными услугами. Кроме того, существующие во всем мире и в России международные и национальные стандарты качества онлайн-обучения также свидетельствуют о необходимости управления удовлетворенностью студентов [6,7].

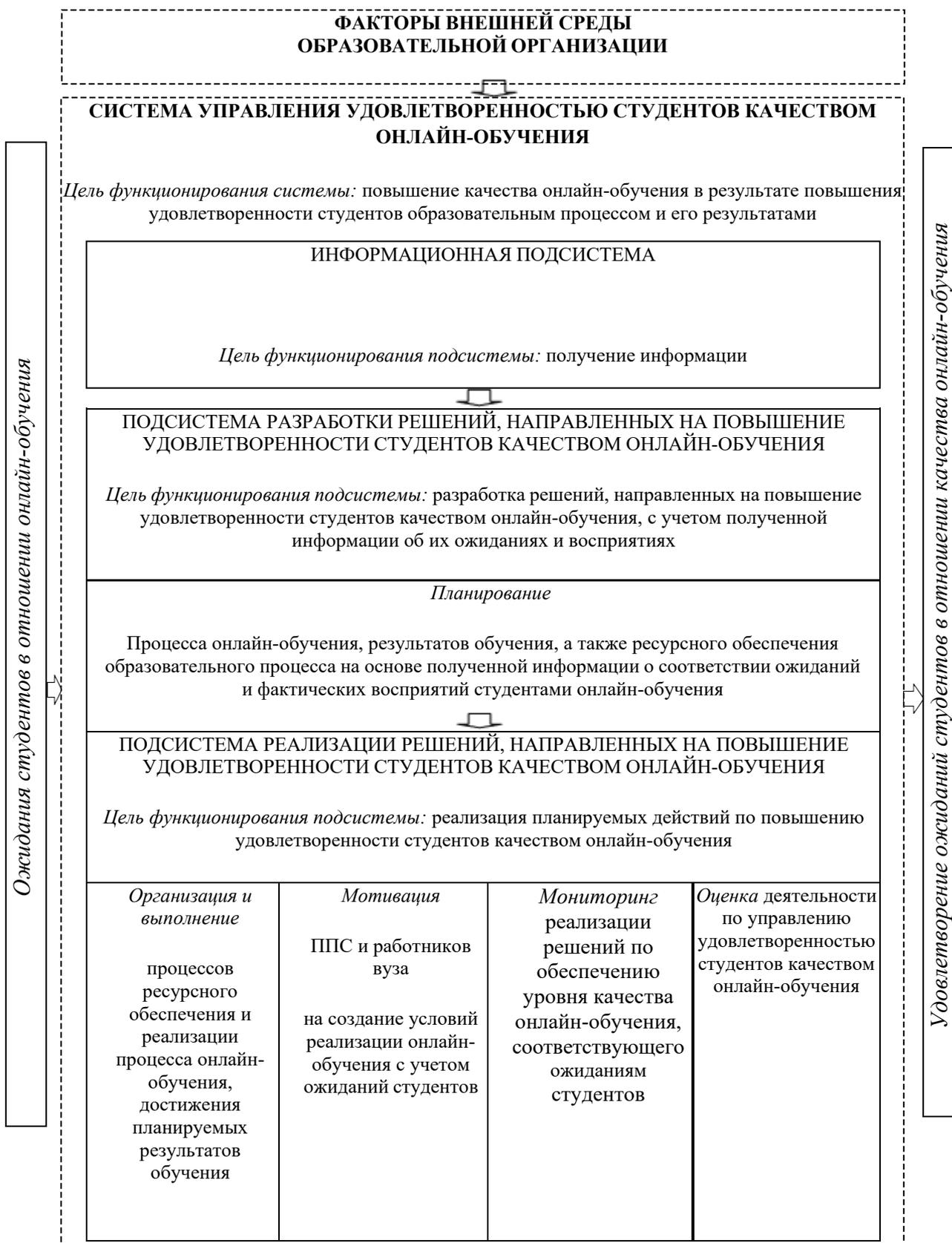
В соответствии с российским стандартом системы менеджмента качества в сфере образования ГОСТ Р 52614.2-2006 [8] одним из ключевых показателей качества образования является удовлетворенность студентов, как потребителей образовательных услуг. Указанный стандарт определяет понятие «удовлетворенность потребителей» как степень восприятия продуктов и услуг организации.

Значимость управления процессами управления удовлетворенностью потребителей подчеркивается в маркетинге. При этом удовлетворенность потребителей рассматривается как процесс сравнения ожиданий и фактических восприятий полученных услуг. Отсюда можно сделать вывод, что удовлетворенность студентов качеством онлайн-обучения – это результат сравнения между ожиданиями студентов и их фактическим восприятием процесса онлайн-обучения. Чем больше качество онлайн-обучения соответствует ожиданиям студентов, тем выше их удовлетворенность.

Не смотря на значимость удовлетворенности студентов в процессах управления качеством онлайн-обучения, в настоящее время не существует единой методологической базы для изучения удовлетворенности студентов. Каждый вуз самостоятельно разрабатывает собственные методики, что может привести к не полному учету требований потребителей, предъявляемых к качеству онлайн-обучения.

В процессе исследования авторами разработана модель системы управления удовлетворенностью студентов качеством онлайн-обучения (рисунок 1).

Главной целью представленной системы является повышение качества онлайн-обучения в результате повышения удовлетворенности студентов образовательным процессом и его результатами.



Ожидания студентов в отношении онлайн-обучения

Удовлетворение ожиданий студентов в отношении качества онлайн-обучения

Рисунок 1 - Модель системы управления удовлетворенностью студентов качеством онлайн-обучения

Для достижения поставленных целей в представленную модель включены такие процессы управления, как планирование, организация, мотивация, мониторинг и оценка деятельности по управлению удовлетворенностью студентов. Достижение целей системы напрямую зависит от воздействия внешних и внутренних факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность студентов, в том числе, окружение

студентов, их заинтересованность в результатах обучения, экономические, технологические факторы внешней среды и т.д.).

В представленной модели системы управления удовлетворенностью студентов включены взаимосвязанные подсистемы, в результате взаимодействия которых обеспечивается соответствие ожиданий и фактического восприятия студентами процесса онлайн-обучения и его результатов.

Так, информационная подсистема предназначена для получения от студентов информации о требованиях, предъявляемых к онлайн-обучению, ожиданиях и восприятиях студентов. В результате анализа данной информации оценивается степень соответствия реализуемых в вузе образовательных программ с использованием технологий онлайн-обучения указанным требованиям, а также выявлять факторы внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на удовлетворенность студентов.

Подсистема разработки решений включает процессы планирования онлайн-обучения, его результатов и ресурсного обучения с учетом полученной от студентов информации, направленных на повышение удовлетворенности студентов качеством онлайн-обучения.

Реализация разработанных решений осуществляется в соответствующей подсистеме, включающей процессы реализации онлайн-обучения, достижения планируемых результатов обучения, ресурсного обеспечения, мотивацию персонала. Мониторинг результатов реализации данных решений позволяет оценить деятельность по управлению удовлетворенностью студентов качеством онлайн-обучения.

В рамках апробации представленной модели авторами проведено исследование удовлетворенности студентов УрФУ и НТИ НИЯУ МИФИ качеством онлайн-обучения [9]. С целью сбора информации об ожиданиях и фактических восприятиях студентов качества онлайн-обучения была использована методология SERVQUAL, разработанная А. Парашураманом, В. Зайтамл и Л. Берри [10]. Задача SERVQUAL – измерить степень разрыва между ожиданиями потребителей и их восприятием по пяти группам критериев с учетом степени важности критериев. Полученная качественная информация трансформируется в форме количественных коэффициентов и используется как один из индикаторов качества онлайн-обучения.

В исследовании приняли участие студенты 1-4 курсов, обучающиеся по программам бакалавриата гуманитарного и социально-экономического профилей по очной и заочной формам обучения. Было опрошено 1468 респондентов. В соответствии с методикой SERVQUAL, адаптированной авторами под цели исследования, студенты оценивали свои ожидания и восприятия качества онлайн-обучения по пятибалльной шкале Лайкерта по предложенным критериям, а также оценивали важность данных критериев. Студенты УрФУ оценивали качество онлайн-обучения на платформах Moodle, Microsoft Teams; студенты НТИ НИЯУ МИФИ – качество обучения на массовых открытых онлайн-курсах. Анкеты распространялись посредством онлайн-сервиса Google Forms. Результаты исследования свидетельствуют о наличии несоответствий ожиданий студентов их восприятию онлайн-обучения (таблица 1).

Таблица 1 - Средние оценки удовлетворенности студентов качеством онлайн-обучения по обобщенным критериям качества

Критерии	Moodle, Microsoft Teams				MOOK			
	Ожидание	Восприятие	Важность	Взвешенный коэффициент качества	Ожидание	Восприятие	Важность	Взвешенный коэффициент качества
Материальность	4,75	3,45	4,68	-6,11	4,83	4,41	4,69	-1,94
Надежность, достоверность, качество	4,66	3,12	4,79	-7,37	4,77	3,92	4,86	-4,10
Отзывчивость	4,92	3,25	4,95	-8,29	4,97	3,94	4,93	-5,04
Убежденность	4,80	3,39	4,84	-6,75	4,78	4,49	4,91	-1,43
Сочувствие	4,91	3,09	4,79	-8,72	4,78	3,71	4,82	-5,18

Таблица составлена авторами

Анализ полученных оценок иллюстрирует, что как для первой, так и для второй групп респондентов наиболее существенными являются значительные отклонения ожиданий и фактических восприятий по критериям «сочувствие» и «отзывчивость». Полученные данные служат информационной основой принятия управленческих решений. Так, в условиях ограниченности временных, финансовых, трудовых и иных ресурсов, целесообразно будет первоочередное внимание уделить повышению удовлетворенности студентов качеством коммуникаций и индивидуализации онлайн-обучения.

Использование представленной модели при исследовании удовлетворенности студентов дает возможность руководству вузов не только выявлять причины возникновения проблем качества онлайн-обучения, но и ранжировать их по степени важности, что позволит в условиях ограниченности ресурсов принимать эффективные решения по устранению данных проблем.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Иванов М.Н. Цифровизация образовательного процесса // EdCrunch Томск: материалы международной конференции по новым образовательным технологиям. – Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2019. – 400 с. С. 28–34.
2. Штычно Д.А., Константинова Л.В., Гагиев Н.Н. Переход вузов в дистанционный режим в период пандемии: проблемы и возможные риски // Открытое образование. 2020. № 5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/perehod-vuzov-v-distantsionnyu-rezhim-v-period-pandemii-problemy-i-vozmozhnye-riski> (дата обращения: 25.10.2021).
3. Грицова О.А., Тиссен Е.В. GAP-модель оценки качества онлайн-курсов // Российские регионы в фокусе перемен: сборник докладов XV Международной конференции. Том 1. 10-14 ноября 2020 года. ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого президента России Б.Н. Ельцина» - Екатеринбург: Изд-во УМЦ УПИ, 2021. – 516 с., С. 429-433.
4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2020) [Электронный ресурс]. – URL: <http://минобрнауки.рф/документы/2974> (дата обращения: 24.10.2021).
5. Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»: URL: <http://https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70759410/?prime> (дата обращения: 01.11.2021).
6. Малинин Н.В. Модели оценки качества электронного образования // Преподаватель XXI век. 2014. №3. [электронный ресурс]. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/modeli-otsenki-kachestva-elektronnogo-obrazovaniya-e-learning-quality-models> (дата обращения: 24.10.2021).
7. Карасик А.А. Система оценки качества онлайн-курсов в проекте «Современная цифровая образовательная среда в Российской Федерации» // EdCrunch Томск : материалы международной конференции по новым образовательным технологиям. г. Томск, 29–31 мая 2019 г. – Томск : Издательский Дом Томского государственного университета, 2019. – 400 с.
8. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52614.2-2006 "Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования" [электронный ресурс]. — URL: <https://base.garant.ru/193504/#friends> (дата обращения: 01.11.2021).
9. Грицова О.А., Тиссен Е.В. Оценка качества онлайн-обучения в системе высшего образования в регионах // Экономика региона. 2021. №3. URL: <https://economyofregion.ru/arhiv/ocenka-kachestva-onlajn-obucheniya-v-sisteme-vysshego-obrazovaniya-v-regionah/> (дата обращения: 31.10.2021).
10. Parasuraman A. The SERVQUAL model, at [электронный ресурс]. - URL: <http://www.arl.org/libqual/events/oct2000msq/slides/parasuraman/sl001> (дата обращения: 01.11.2021).

### **Gritsova Olga,**

Candidate of Economic Sciences, Associate of Professor,  
Novouralsk Technological Institute  
National Research Nuclear University “MEPhI”,  
Head of the Department of Economics and management,  
[gritsova@mail.ru](mailto:gritsova@mail.ru)  
Novouralsk, Russian Federation

### **Tissen Elena,**

Candidate of Economic Sciences, Associate of Professor,  
Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin,  
Associate of Professor,  
[e.v.tissen@urfu.ru](mailto:e.v.tissen@urfu.ru)  
Ekaterinburg, Russian Federation

## **MODEL OF THE SYSTEM FOR MANAGING STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF ONLINE LEARNING**

### *Abstract:*

In the context of the digital transformation of higher education in Russia, the problems of implementing online learning in the educational process of universities are becoming more and more relevant. At the same time, universities face the task of ensuring the quality of online learning that meets the requirements of consumers, including students. The aim of the presented work is to develop a model system for managing student satisfaction with the quality of online learning. As a result of the study the theoretical and methodological issues of customer satisfaction of educational services are considered, the model of student satisfaction management of online learning quality is developed and

tested. As a result of practical testing of this model, a questionnaire survey of students of UrFU and NRNU MEPhI was conducted, the coefficient of student satisfaction with the quality of online learning was determined.

*Keywords:*

university, online learning, quality of online learning, student satisfaction with the quality of online learning, customer satisfaction management.