

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

На правах рукописи



БЫЧКОВА ТАТЬЯНА ВИКТОРОВНА

**КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ДИАГНОСТИКЕ КАЧЕСТВА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА.**

13.00.08 - теория и методика профессионального
образования (педагогические науки)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание учёной степени
кандидата педагогических наук

Санкт-Петербург
2015

Работа выполнена в лаборатории методологии и прогностики развития педагогического образования федерального государственного бюджетного научного учреждения «Институт педагогического образования и образования взрослых Российской академии образования»

Научный руководитель: **Соколова Ирина Ивановна** доктор педагогических наук, профессор

Официальные оппоненты: **Бахмутский Андрей Евгеньевич** доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена.

Игнатьева Елена Юрьевна кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого.

Ведущая организация: Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов Санкт-Петербургская академия постдипломного педагогического образования.

Защита состоится «6» марта 2015г. в 10-00 часов на заседании диссертационного совета Д 008.011.01 при ФГНУ «Институт педагогического образования и образования взрослых» РАО, по адресу 191119, Санкт-Петербург, ул.Черняховского, д.2, ауд.38. Тел./факс (812)764-11-94.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБНУ «Институт педагогического образования и образования взрослых РАО» и на официальном сайте ФГБНУ «ИПООВ РАО» (<http://iporao.org.ru>). Автореферат размещен на официальном сайте ФГБНУ «ИПООВ РАО» (<http://iporao.org.ru>) и на сайте ВАК (<http://vak2.ed.gov.ru>).

Автореферат разослан « » _____ 2015 г.

Ученый секретарь диссертационного совета
доктор педагогических наук, доцент

Л.Ю.Монахова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

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

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

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

В педагогической и синтетической квалиметрии известны попытки объяснить или описать задачу оценки качества с учетом только количественных (Г.Г.Азгальдов, 1966) или только качественных (В.А.Долятовский, 2006) критериев и показателей - подобного рода симплификации необоснованно исключают из анализа существенные для улучшения управления признаки,

теряется целостность рассмотрения деятельности вуза. В практике оценки качества образования чаще всего используются сравнимые и поддающиеся измерению количественные показатели, в то время как качественные показатели не учитываются или учитываются частично. М.Вебер, Г. Моска, Г.А.Бордовский и др. выдвигали идею равноправных взаимодействующих показателей, играющих существенную роль в области социологии и образования. Однако эти идеи не находят воплощения в массовой практике самооценки деятельности вузов и аттестационных процедур из-за отсутствия их методолого-технологического обеспечения.

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

Степень разработанности проблемы.

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

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

Отдельные аспекты оценки качества деятельности вуза рассматривались на разных этапах развития системы профессионального образования (В.И.Байденко, В.П.Беспалько, В.И.Васильев, В.В.Красильников, С.В.Менькова, С.В.Микони, С.И.Плакий, О.Е.Пермяков, Н.А.Селезнева, Т.Н.Тягунова, и др.). В рамках педагогических технологий вопросам оценки качества обучения уделяли внимание В.И.Байденко, В.П.Беспалько, В.В.Гузев,

В.П.Панасюк, И.И.Соколова, В.В.Юдин и др. Проблемам оценки качества образовательного процесса посвящены работы Г.А. Бордовского, И.А.Зимней, А.А.Нестерова, Ю.Г.Татура, С.Ю.Трапицына, О.Е.Пермякова. Проблемам учета мнения потребителей в оценке качества образования уделено внимание в работах: О.Г.Исаевой, О.А. Граничиной, Т.Е.Решедько, М.З.Свиткина, Е.А.Опфер, Е.В.Черемисиной, К.Э.Писаренко, Н.В.Щипачевой. Нерешенной осталась проблема согласования мнений различных групп потребителей образовательных услуг при диагностике качества деятельности вуза.

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

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

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

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

- между содержанием и технологиями аккредитационных процедур оценки качества, ориентированных на количественные показатели, и необходимостью разработки модели, ориентированной на количественно-качественную оценку деятельности вуза как целостного объекта с учетом предпочтений потребителей;

- между востребованностью в практике работы вузов научно-обоснованной, эффективной для развития вуза с учетом предпочтений потребителей методологии оценки качества его деятельности, мотивирующей деятельность коллективных субъектов образования в процессе управления качеством, и неразработанностью методик такой самооценки, опирающихся на прагматический подход.

Полученные результаты по изучению состояния проблемы дают основания сделать вывод о том, что **тема: «Комплексная оценка предпочтений потребителей образовательных услуг в диагностике**

качества деятельности вуза» является актуальной как в научном, так и в практическом плане. Это позволяет сформулировать **проблему** исследования: как разработать модель комплексной оценки качества высшего образования с учетом количественных и качественных его показателей, направленную на согласование предпочтений потребителей образовательных услуг на базе прагматического подхода для применения в диагностике качества деятельности вуза.

Объект исследования: оценка качества деятельности высшего учебного заведения.

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

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

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

- рассматривать вуз как целостную систему, включающую в себя социальные и финансово-экономические аспекты взаимодействия субъектов, инфраструктуру, а также внешние факторы, влияющие на деятельность вуза;

- применить прагматический подход в оценке качества деятельности вуза и ее диагностике, предполагающий рассмотрение деятельности с точки зрения ее полезности для учета предпочтений различных групп потребителей в сфере образования;

- стандартизированные процедуры оценки качества деятельности вуза дополнить количественно-качественными квалиметрическими оценками;

- разработать и применить в управлении качеством деятельности вуза модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, с ее методологическим и технологическим обеспечением;

- использовать механизм согласования мнений различных групп потребителей в процедурах оценки качества высшего образования для поддержки государственно - общественного характера управления образованием в вузе.

Задачи исследования:

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

2. Раскрыть теоретические, концептуальные основы модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, опирающиеся на оценку полезности деятельности вуза.

3. Разработать структурно-функциональную модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг. Описать технологии выявления предпочтений потребителей образовательных услуг на уровне формирования базы показателей и критериев оценки полезности деятельности вуза.

4. Апробировать блоки модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг в процессе диагностики качества деятельности вузов. Описать процесс принятия управленческих решений при реализации модели.

Методологическая основа исследования базируется на положениях:

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

– прагматического подхода (Дж.Дьюи, Ч.Пирс, У.Джеймс, Дж.Мид), который ориентирует на исследование предпочтений потребителей образовательных услуг при управлении в сфере образования;

– квалиметрического подхода оценки качества образования (В.И.Васильев, С.В.Микони, А.И.Субетто) как совокупности методов обработки различных существенных факторов, влияющих на качество образования;

– герменевтического подхода (А.Ф.Закирова, А.С.Кармин, В.А.Киселёва, П.Рикер, П. Хамфрис, А.Н.Шуман), ориентирующего на синтез координирующих (объективных) и регулятивных (интуитивных) воздействий при выборе управленческих решений.

Теоретическую основу исследования составили:

– философские, социологические, педагогические, психологические идеи о роли образования в социуме (Б.Г.Ананьев, А.Г.Асмолов, Б.М.Бим-Бад, Л.С.Выготский, П.Я.Гальперин, А.В.Петровский, С.Л.Рубинштейн и др.);

– работы, обращенные к проблемам отношений, деятельности и взаимодействия субъектов образовательного процесса в высшей школе (О.А.Граничина, Н.В.Бордовская, В.А.Козырев и др.);

– теоретические основы квалитологии и общей квалиметрии (Г.Г.Азгальдов, В.И.Васильев, А.И.Субетто и др.);

– теоретические и концептуальные положения о качестве образования (В.И.Байденко, В.П.Беспалько, В.А.Болотов, В.И.Васильев, В.В.Красильников, С.В.Менькова, С.И.Плакий, М.М.Поташник, В.П.Панасюк, И.И.Соколова, Н.А.Селезнева, А.И.Субетто, Т.Н.Тягунова, А.О.Татур и др.);

– теории и системы менеджмента качества образования (О.А.Граничина, А.П.Егоршин, В.П.Панасюк, А.И.Субетто, системы ISO 9000, EFQM, ENQA и др.);

– методология экспертного оценивания, положения теории нечисловой статистики и многокритериальных методов поддержки принятия решений

(О.И.Ларичев, Б.Г.Литвак, Р.Льюис, Дж.Фон Нейман, Э.Парето и др.).

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

Этапы исследования

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

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

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

Опытно-экспериментальная база исследования.

Брянская государственная сельскохозяйственная академия, независимый центр тестирования «АСТ-центр» (г.Москва) и российские вузы, проходившие на его базе самообследование.

На защиту выносятся следующие положения:

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

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

полезность деятельности вуза – это обобщенная характеристика качества деятельности вуза, связанная с реализацией в его деятельности предпочтений потребителей, выражающая степень соответствия образовательных услуг обязательным государственным требованиям и предпочтениям потребителей. Максимальная полезность деятельности вуза рассматривается как максимальная возможность согласования предпочтений всех групп потребителей.

2. Задачи одновременного учета количественных и качественных показателей и критериев, важных для достижения в деятельности вуза для всех групп потребителей образовательных услуг, могут быть решены в процессе реализации комплексной оценки предпочтений потребителей. Комплексная оценка базируется на представлении о целостной деятельности вуза и предполагает обобщение показателей различными группами потребителей.

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

4. Модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг представлена четырьмя блоками: теоретическим, критериальным, технологическим, управленческим. Специфика модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг проявляется в следующих ее функциях: согласовывать предпочтения всех групп потребителей образовательных услуг (государство, работодатели, администрация вуза, преподаватели, студенты); рассматривать деятельность вуза как целостную систему; строить процесс управления на учете предпочтений, отвечать задачам развития государственно-общественного характера управления в вузе. Инструментарий реализации данной модели опирается на применение экспертного анализа, согласование мнений экспертов, применение современных достижений квалиметрии и использование преимуществ компьютерных систем оценивания.

Научная новизна результатов исследования состоит в том, что:

- выявлена педагогическая проблема учета предпочтений потребителей образовательных услуг в процессе диагностики качества деятельности вуза, проявляющаяся в недостаточном влиянии субъектов образовательного процесса на управление качеством. Показано решение

проблемы путем мониторинга на основе комплексной оценки полезности деятельности вуза;

- доказана целесообразность применения прагматического подхода при оценке качества деятельности вуза для реализации государственно-общественного характера управления в высшем образовании;

- разработана модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, позволяющая выявлять и согласовывать предпочтения потребителей, определять полезность деятельности вуза, организовывать процесс управления по результатам проведенного мониторинга полезности;

- выявлены и обоснованы принципы, требования, инструментарий, обеспечивающие формирование показателя комплексной оценки полезности деятельности вуза.

Теоретическая значимость результатов проведенного исследования:

- дополнены знания профессиональной педагогики об оценке качества высшего образования с точки зрения прагматического подхода;

- введены в педагогическую практику понятия полезности, предпочтения потребителей, полезности деятельности вуза;

- обоснованы принципы разработки, критерии, показатели при комплексной оценке полезности деятельности вуза;

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

Практическая значимость результатов проведенного исследования состоит в том, что:

- разработанная методика оценки предпочтений потребителей образовательных услуг позволяет оценить полезность деятельности разных вузов для различных групп потребителей образовательных услуг с целью реализации государственно-общественного характера управления в вузе; - теоретические и эмпирические данные исследования могут быть использованы при повышении квалификации экспертов, занимающихся оценкой качества деятельности вуза;

- апробированный и описанный в опубликованных научно-методических работах автора диагностический инструментарий определения комплексной оценки полезности деятельности вуза может быть использован в практике работы вузов при диагностике качества их деятельности.

Рекомендации к использованию

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

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

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялось на Международных научно-практических конференциях «Педагогическое образование: методология, теория практика» на базе Института педагогического образования и образования взрослых РАО, г. Санкт-Петербург (2011 г., 2012 г., 2013г., 2014г.); международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы развития науки в начале третьего тысячелетия в странах СНГ» г. Переяслав-Хмельницкий, Украина (2012 г.); международной научно-практической конференции в Брянском государственном университете (2013г); теоретические положения и результаты исследования обсуждались на научно-технических семинарах в Центре тестирования профессионального образования при Московском государственном университете печати (2009г., 2010г.); научно-практических конференциях в Брянской государственной сельскохозяйственной академии (2010 г, 2011 г, 2012 г, 2013 г.).

Результаты исследования отражены в 19 публикации, в том числе 4 в рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных ВАК, в научно-методическом пособии.

Структура и объем работы: диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы (220 наименований, в том числе 13 зарубежных работ). Общий объем диссертации составляет 163 страницы и включает 12 таблиц, 17 рисунков и 1 приложение.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности.

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

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** дается обоснование актуальности темы, определяются цель, объект и предмет исследования, формулируется гипотеза и задачи, рассматриваются методологические и теоретические основы структуры предпочтений и их количественно-качественные представления, раскрываются положения, выносимые на защиту, научная новизна, практическая и теоретическая значимость проведенных исследований.

В первой главе «Анализ современных подходов к оценке качества высшего образования в контексте учета мнений потребителей»

раскрывается категориальный аппарат теории качества, а также проведен анализ законодательных актов в сфере качества высшего образования, существующих подходов, моделей, систем оценки качества и рейтингования вузов; обосновывается и доказывается правомерность применения прагматического подхода к процедурам диагностики качества образования как педагогического явления.

В философии категория «качество» рассматривалась с трех основных позиций: как объективная определенность и как субъективная сторона предмета (насколько вещь «хороша»); как совокупность свойств, из-за которых объект отличается от других, схожих с ними, и целостность восприятия объекта; как противопоставление количеству и как взаимосвязанная с ним категория.

В индустриальном обществе на первый план в понимании качества выходит степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям или ожиданиям потребителей, т.е. развивается субъективное понимание качества. Прагматический подход, рассматривающий процессы и явления с точки зрения их пригодности, полезности для потребителей, используется при определении понятий в «Законе об образовании РФ». Это позволило выбрать прагматический подход в роли основного в нашем исследовании. В качестве субъекта оценивания выступают потребители. В нашем исследовании выделены следующие группы потребителей: государство, работодатели, администрация вуза, преподаватели и студенты.

Услугами в широком смысле, называют деятельность, не создающую самостоятельного продукта, материального объекта или материальных ценностей. Мы рассматриваем образовательные услуги в соответствии с определением услуг в широком смысле. Рассмотрение образовательной деятельности как сферы услуг определяет ее ориентированность на учет предпочтений потребителей, что на наш взгляд является необходимым условием для реализации государственно-общественного управления в вузе.

Анализ законодательных актов за последние десять лет выявил следующие тенденции: в законодательной практике, как правило, в контексте системного подхода рассматриваются различные виды деятельности вуза для оценки качества или эффективности его работы. Анализируя показатели для оценки деятельности вузов, можно отметить только оценку экономической эффективности, при этом, не учитывается, что образование дает отсроченные во времени социальные эффекты. Применительно к сфере образования различают социальную и экономическую эффективность. Понятие экономической эффективности нельзя считать альтернативой понятию качества. К положительным фактам в изменениях процедур оценивания отнесем привлечение экспертных групп к проведению государственной аккредитации. К недостаткам - отсутствие набора критериев, достижение которых реально влияет на качество образования, например, качество методического обеспечения, качество воспитательной работы в вузе. Кроме

того, существующие показатели не учитывают мнения субъектов образовательного процесса, не ориентируют вузы на учет предпочтений потребителей образовательных услуг как средства организации государственно-общественного управления в вузе.

Проведенный обзор международных и внутрироссийских рейтингов выявил, что общим недостатком является стремление составления рейтингов вузов, основываясь только на количественной информации, т.е. оценить качество количеством, причем при составлении рейтингов преследуется моноцель, что не позволяет оценивать целостную систему качества деятельности вуза.

Проведенный анализ внутривузовских систем качества выявил применение процессного подхода, заявленного в Международных стандартах ISO 9000. При этом, как правило, рассматривается только режим функционирования вузовских систем, подразумеваются в качестве целей постоянные улучшения. Однако, в реальных процессах возможны нелинейные этапы, скачки в развитии, хаос, приводящий к новому порядку. Процессно-целевой подход к созданию внутривузовской системы оценки качества, являясь, на первый взгляд, продуктивным, также имеет ограничения: выдвигая определённый показатель, закладывая желаемый результат, достижение которого ведёт к повышению качества, разработчик теряет из виду целостность образовательных процессов, их взаимообусловленность.

Анализ научной литературы подтверждает необходимость вовлечения заинтересованных сторон в реализацию оценочных процедур мониторинга (О.К.Захарова, Т.А.Строкова, Е.А.Опфер, Ю.Н.Пак, И.О.Шильникова, И.И.Трубина, А.В.Нетёсова, Л.А.Данченко и др.), учет специфики работодателей как заинтересованной стороны в улучшении качества деятельности вуза (Н.Н.Реутов, К.Э.Писаренко, Е.В.Черемисина), учет социальных мотивов преподавателей и студентов (Н.В.Щипачева, О.Н.Римская). В нашем исследовании приоритетным считается прагматический подход, в основе которого лежит рассмотрение деятельности вуза с позиций ее полезности для потребителей. Изучение литературных источников показало, что вопросы мониторинга полезности в образовании исследованы поверхностно, отсутствует целостное научное знание о мониторинге предпочтений потребителей по отношению к оценке качества деятельности в вузе. Специального исследования требует вопрос о выявлении предпочтений различных групп потребителей и согласование их в процессе оценки полезности деятельности вуза. С этой целью нами разработана модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, в которой предусмотрен учет и согласование потребностей потребителей образовательных услуг с целью создания наиболее эффективных условий для деятельности вуза как образовательной системы за счет уточнения количественных и качественных показателей ее работы для включения в систему обеспечения качества образования резервов государственно-общественного управления.

Во второй главе «Модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг» приведено подробное описание модели.

Модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг состоит из четырех блоков – компонентов модели: теоретического, критериального, технологического и управленческого(рис. 1).

Теоретический блок модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг включает: научные подходы, разработанный понятийный аппарат, принципы и требования по формированию показателя комплексной оценки полезности деятельности вуза.

В основу построения модели были положены прагматический, системный, квалиметрический, герменевтический подходы.

Прагматический подход позволил подойти к оценке качества деятельности вуза с точки зрения ее полезности для потребителей образовательных услуг. В нашем исследовании с опорой на прагматический подход разработаны или уточнены основные понятия, используемые при комплексной оценке предпочтений потребителей образовательных услуг: полезность высшего образования, полезность деятельности вуза, потребители образовательных услуг, предпочтения потребителей, управление предпочтениями потребителей, уровень притязаний потребителей. В нашем исследовании они определены следующим образом:

полезность высшего образования – обобщенная характеристика качества деятельности вуза, выражающая степень соответствия образовательных услуг обязательным требованиям и предпочтениям потребителей;

потребители образовательных услуг - внешние (государство, работодатели) и внутренние (студенты, преподаватели, администрация вуза), лица или организации, прямо или косвенно заинтересованные в получении образования;

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

полезность деятельности вуза – это обобщенная характеристика качества деятельности вуза, связанная с реализацией в его деятельности предпочтений потребителей и выражающая степень соответствия образовательных услуг обязательным государственным требованиям и предпочтениям потребителей. Максимальная полезность деятельности вуза рассматривается как максимальная возможность согласования предпочтений всех групп потребителей;

уровнем притязаний потребителей являются качественно-количественные показатели, которые формируют образ идеального вуза, к которому должна стремиться деятельность вуза;

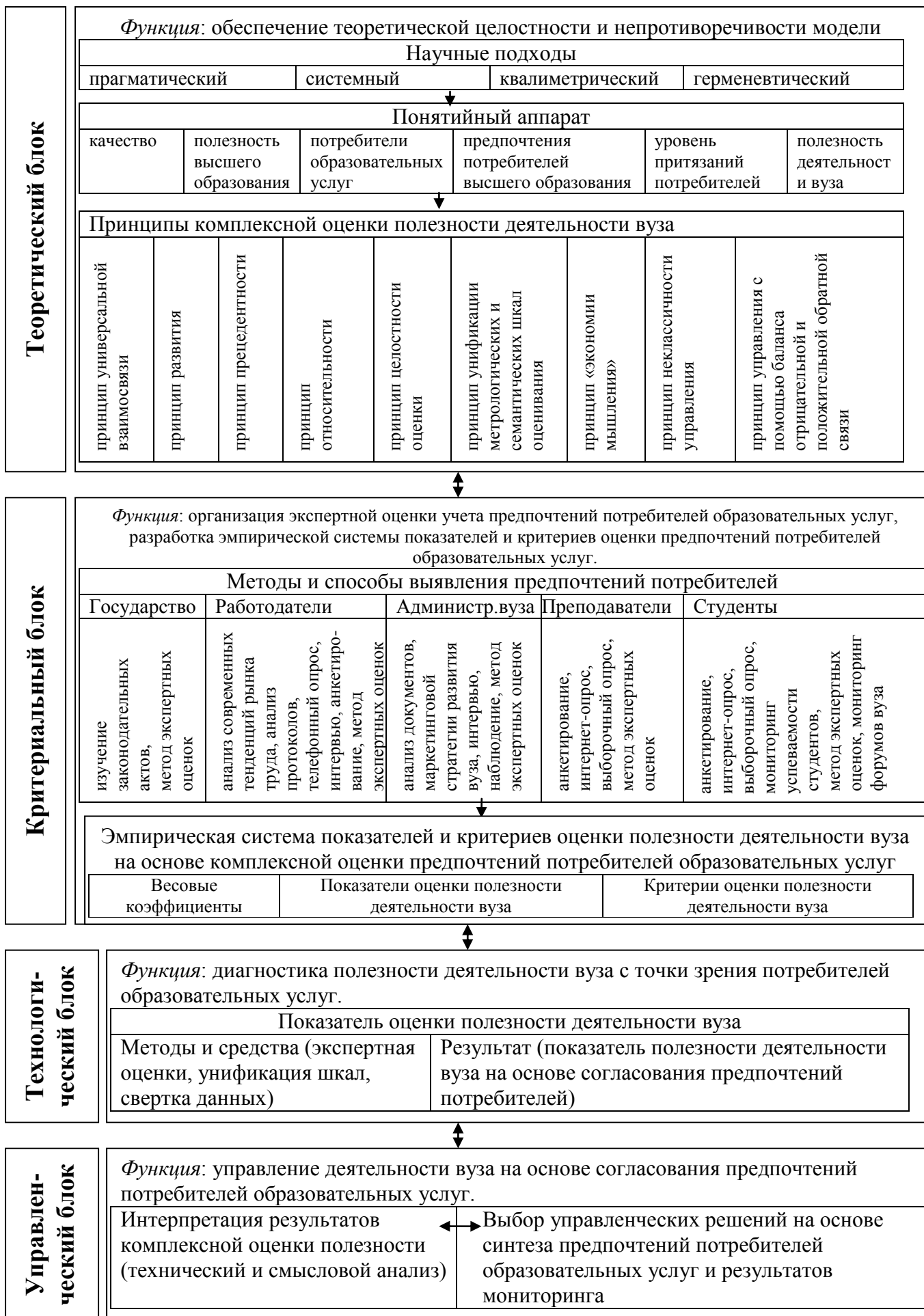


Рис.1. Структурно-функциональная модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг

под управлением предпочтениями потребителей образовательных услуг будем понимать процесс организации целенаправленного воздействия на предпочтения потребителей с целью их согласования для получения совместного результата деятельности, ориентированного на государственные требования.

При построении модели мы также опирались на системный подход, ориентирующий на рассмотрение вуза как целостной системы с учетом внутренних и внешних взаимосвязей, а также с учетом количественных и качественных показателей и критериев качества деятельности вуза. В соответствии с системным подходом комплексная оценка формируется путем учета следующих особенностей: во-первых, это рассмотрение количественных и качественных показателей деятельности вуза как равноправных составляющих, и во-вторых, согласование предпочтений различных групп потребителей.

Критериальный блок модели включает в себя организацию экспертной оценки выявления и согласования предпочтений потребителей образовательных услуг с целью формирования базы критериев и показателей. Предпочтения государства как потребителя заложены в базу в виде обязательной части. В нашем исследовании в качестве такой основы выбраны критерии, используемые при проведении мониторинга эффективности образовательных организаций высшего образования Министерством образования и науки РФ. Из критериев и показателей эффективности следует, что они характеризуют количественные аспекты деятельности образовательного учреждения, но не отражают сущность педагогической системы, другими словами, не содержат качественных показателей, важных для характеристики полезности деятельности вуза с точки зрения субъектов образовательного процесса. Эти критерии дополняем качественными характеристиками, основанными на предпочтениях работодателей, администрации, преподавателей и студентов вуза. Для выявления предпочтений потребителей образовательных услуг привлекаются экспертные группы. Предпочтения работодателей учитываются путем изучения профстандартов, социологических исследований по определению их предпочтений и удовлетворенности. Для администрации вуза предпочтения изложены в стратегической программе развития вуза, прослеживаются из анализа внутривузовских систем качества (по результатам исследования сайтов вузов); для преподавателей, студентов – по результатам социологических и педагогических исследований. В результате эксперты - аудиторы по качеству создают эмпирическую (описательную) систему критериев и показателей комплексной оценки полезности деятельности вуза, основанную на предпочтениях потребителей, необходимых для реализации мониторинга полезности, что показано в таблице №1.

Дополнительные показатели оценки полезности деятельности вуза по
мнению потребителей

Вид деятельности вуза	Содержание критерия (показатели оценивания)
1. Образовательная деятельность	1.11. Адекватность технологий требованиям образовательных стандартов. 1.13. Эффективность применяемых методов и технологий обучения по мнению различных групп потребителей. 1.14. Актуальность содержания профильных дисциплин по мнению различных групп потребителей. 1.15. Практическая направленность теоретического материала.
2. Научная деятельность	2.16. Уровень научных и методологических исследований. 2.17. Степень привлечения студентов к научным исследованиям. 2.18. Доступность научных лабораторий для самостоятельной работы студентов. 2.19. Значимость проводимых исследований.
3. Международная деятельность	3.13. Уровень межвузовских и международных связей в области научной деятельности. 3.14. Ориентация профессиональной деятельности на международный рынок труда.
4. Финансово-экономическая деятельность	4.4. Оценка системы поощрения студентов. 4.5. Оценка системы поощрения преподавателей.
5. Инфраструктура	5.5. Уровень полезности аудиторного фонда. 5.6. Соответствие лабораторного оборудования современным требованиям производства. 5.7. Доступность и востребованность для обучающихся в библиотечном фонде вуза учебников и методической литературы. 5.8. Качество библиотечного обслуживания. 5.9. Качество медицинского обслуживания. 5.10. Качество социально-бытовых условий.
6. Трудоустройство	6.4. Качество работы службы по трудоустройству в вузе. 6.5. Количество трудоустроившихся выпускников по специальности в регионе. 6.6. Качество проведения производственных практик по мнению различных групп потребителей.
7. Дополнительные показатели	7.8. Степень реализации стратегической программы развития вуза. 7.9. Уровень и разнообразие внеучебной работы в вузе. 7.10. Оценка работы социально-психологической службы. 7.11. Оценка работы студенческих общественных организаций.
8. Кадровый состав	8.6. Полезность преподавательского труда с точки зрения различных групп потребителей. 8.7. Культура общения со студентами. 8.8. Взаимодействие в преподавательской среде. 8.9. Степень удовлетворенности качеством образования в вузе.

Имея базу критериев и конкретизирующих их показателей необходимо провести дополнительное исследование среди потребителей образовательных услуг по определению весовых коэффициентов групп показателей.

На базе Брянской ГСХА была проведена пилотная экспериментальная апробация учета предпочтений потребителей образовательных услуг. Цель исследования: определить весовые коэффициенты для критериев оценки полезности деятельности вуза по мнению работодателей, администрации вуза, профессорско-преподавательского состава, студентов. Были опрошены 117

респондентов, среди которых 15 представителей работодателей; 10 представителей администрации вуза; 35 преподавателей вуза; 57 студентов различных курсов. Респондентам предлагалось заполнить разработанную нами анкету, в которой нужно было распределить, в соответствии со своими представлениями, по уровням значимости образовательную, научную, финансово-экономическую, международную деятельность вуза, а также развитие инфраструктуры, трудоустройство, дополнительные показатели (специфика вуза и кадровый состав).

Анализ результатов проведенной пилотной экспериментальной апробации на основе попарного сравнения профилей значимостей критериев основных видов деятельности вуза показал, что значимый уровень корреляции имеется между предпочтениями: администрации и работодателей - 83%, работодателей и преподавателей – 84%, администрацией и преподавателей – 63%, студентов и преподавателей - 62%; отсутствует корреляция между предпочтениями: работодателей и студентов - 49%, студентов и администрации – 36% (рис.2).

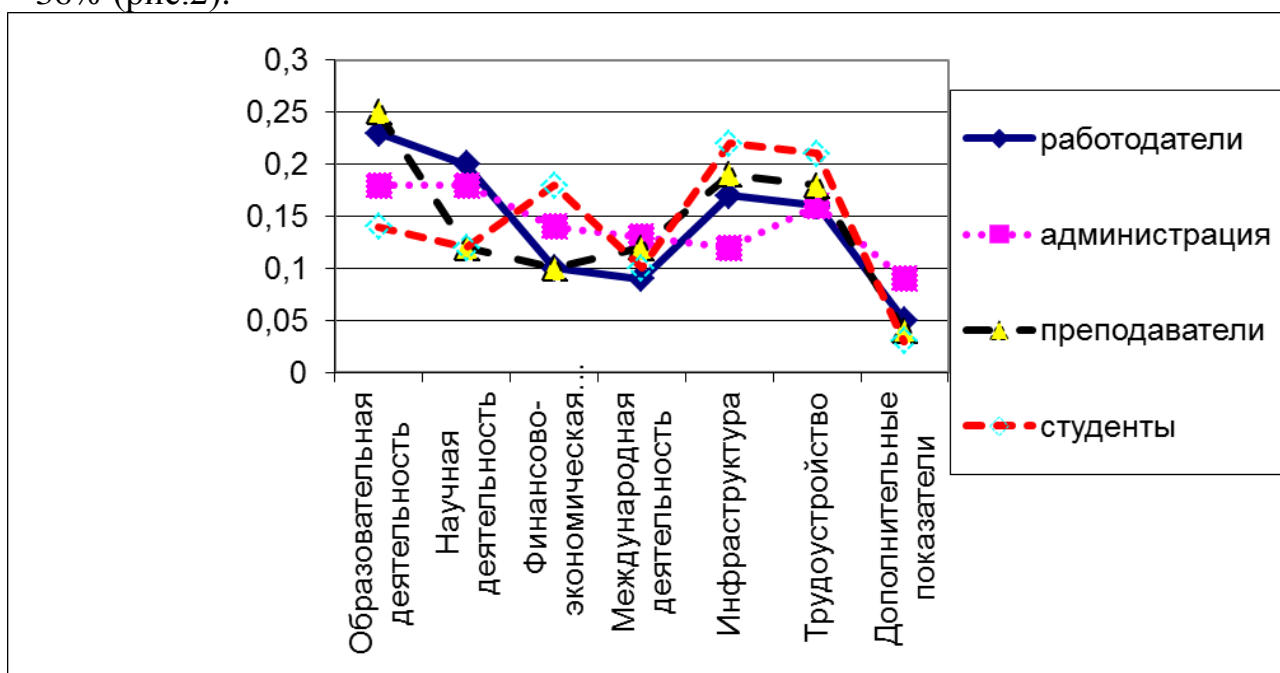


Рис 2. Весовые коэффициенты критериев по видам деятельности вуза по мнению различных групп потребителей

Результатом пилотной экспериментальной апробации является выявление следующей проблемы: низкая оценка образовательной деятельности студентами, низкая оценка научной деятельности преподавателями. Эти данные уже могут являться необходимым ориентиром в направлении изменения управления в вузе.

В результате эмпирическая система показателей и критериев комплексной оценки полезности деятельности вуза, основанная на предпочтениях потребителей, наполнена весовыми коэффициентами, показателями и критериями оценки полезности деятельности вуза.

Для реализации технологического блока модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг необходимо эмпирическую систему показателей и критериев вместе с установленными весовыми коэффициентами дополнить: для каждого показателя установить диапазоны изменения (минимальные и максимальные значения) - эту задачу выполняет эксперт (группа экспертов) по качеству; затем все показатели, путем унификации шкал, перевести к единой семи уровневой интервальной шкале; путем математических операций произвести свертку данных и вычислить значение показателя полезности деятельности вуза.

При реализации управленческого блока необходимо произвести системный анализ результатов для значений показателя полезности деятельности вуза с точки зрения предпочтений разных групп потребителей и определить круг необходимых управленческих решений, направленных на повышение значения показателя полезности для всех групп потребителей в направлении именно тех показателей, которые имеют наименьшие значения в отношении к максимально возможным. Полный цикл реализации модели комплексной оценки предпочтений потребителей можно осуществить в рамках одного вуза в ходе самообследования. В рамках нашего исследования представляет интерес продемонстрировать возможности реализации модели с учетом нескольких вузов. Наличие нескольких вузов для проведения мониторинга полезности позволяет осуществить установку граничных диапазонов для показателей оценивания с точки зрения целей развития не только одного вуза, а во взаимосвязи с целостной системой высшего образования. Поэтому представим экспериментальную апробацию модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг на результатах тестирования вузов на базе независимого центра тестирования АСТ-центр г.Москва с применением автоматизированной системы оценки качества АСТ-ОКО.

Показатели для оценки полезности были отобраны и получены значения $x_1, x_2 \dots x_{80}$. Затем результаты диагностирования привели к единой 7-ми бальной шкале для оценки полезности их деятельности $k_1, k_2 \dots k_{80}$. С учетом весовых коэффициентов, применяя аддитивную свертку данных, определяется достигнутый уровень полезности с учетом предпочтений разных групп потребителей, для работодателей он равен:

$$78*0,23+70*0,20+65*0,09+30*0,10+58*0,17+32*0,16+55*0,05=58,52$$

Для вуза - эталона (потенциальный уровень полезности):

$$105*0,23+133*0,20+98*0,09+35*0,10+70*0,17+42*0,16+77*0,05=85,54$$

Показатель полезность деятельности вуза для работодателей равен:

$$58,52/85,54=0,684.$$

Аналогичным образом рассчитывается показатель полезность деятельности вуза для администрации, преподавателей, студентов, используя расставленные ими весовые коэффициенты для групп критериев.

Управленческий блок предполагает обобщение полученной информации о достигнутом уровне полезности, а также комбинацию системного анализа результатов оценивания полезности деятельности вуза и выбора

управленческих решений. Герменевтический подход, заложенный в виде базового в нашем исследовании, ориентировал на осознанное принятие управленческих решений с учетом культуры функционирования вуза, построенного на основе синтеза технического и смыслового результатов оценивания полезности деятельности вуза, а также на основе рефлексивного осмысления итогов комплексной оценки предпочтений и личного опыта лица, принимающего управленческие решения.

Анализ показателя комплексной оценки полезности необходимо провести по двум направлениям: сравнение потенциальной (желаемой) полезности деятельности вуза между разными группами потребителей и сравнение полученного показателя полезности деятельности вуза. В рассматриваемом примере потенциальная (желаемая) полезность деятельности вуза, отраженная в образе вуза-эталона у работодателей выше (85,54), чем у остальных групп потребителей, что говорит о более высоких требованиях работодателей к выбранным для оценки показателям. В то время как для студентов это значение самое низкое (73,29), что говорит о несоответствии большинства выбранных критериев предпочтениям этой группы потребителей, что объяснимо внутренней необходимостью расстановки приоритетов между разными группами потребителей образовательных услуг и учетом предпочтений государства как основного потребителя. Полученные значения достигнутой полезности деятельности вуза с точки зрения различных групп потребителей значительных расхождений между собой не имеют. Тогда можем сделать следующий вывод: в организации своей работы вузу необходимо больше внимания уделить реализации предпочтений группы работодателей.

При проведении системного анализа результатов оценивания полезности деятельности вуза необходимо также изучить профиль полезности, который представляет собой совокупность основных критериев, определяющих полезность деятельности вуза. Портрет деятельности наглядно показывают степень предпочтения каждого критерия относительно верхней и нижней границ новой шкалы оценивания ($a = 7$). В нашем эксперименте профиль полезности вуза имеет следующий вид (рис. 3):

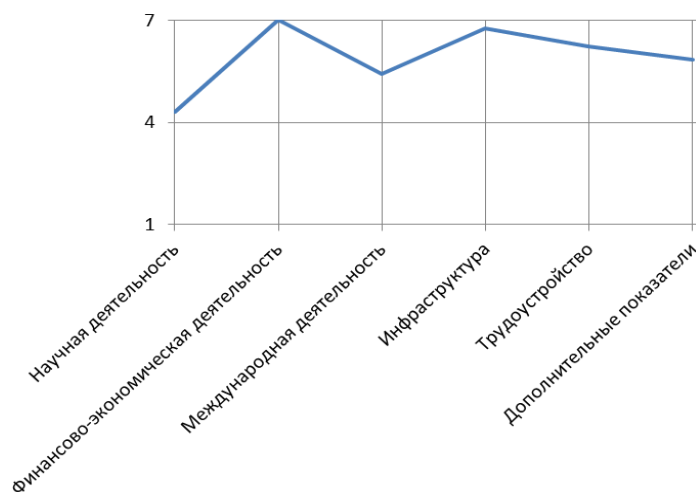


Рис. 3. Профиль полезности деятельности вуза.

На основании профиля полезности можно оценить текущую ситуацию качества деятельности вуза относительно заявленного уровня притязаний. Уровень притязаний – это верхняя граница данного профиля, желаемый уровень качества деятельности вуза относительно выбранных показателей оценивания и граничных диапазонов изменения значения этих показателей. На рис.3 значения для научной и международной деятельности ниже относительно других критериев, что говорит о том, что необходимо обратить внимание на эти группы критериев.

Эффект по совершенствованию функционирования вуза в целом зависит от того, какую информацию удастся получить на уровне комплексной оценки полезности и насколько успешно эти сведения интерпретируются при выборе регулирующих воздействий. Герменевтический подход решает задачу выбора управляющих воздействий через рефлексирование итогов оценивания на основе профессионального опыта лица, принимающего решение. Синтез методов управления, опирающихся на математические задачи диагностики и методы метаматематического программирования и неформальные способы решения проблем, реализуемых участниками образовательного пространства (лицами, принимающими решения; экспертами-аудиторами по качеству; социологами, психологами, преподавателями, работодателями, студентами), образует основу для управления полезностью деятельности в вузе.

В заключении приведены выводы:

1. Анализ философской, педагогической, психологической, экономической литературы показал, что проблема оценки качества высшего образования с точки зрения потребителей образовательных услуг является актуальной. Это говорит о необходимости педагогических исследований, основанных на применении прагматического подхода при оценке качества высшего образования, рассмотрении качества образования с точки зрения его полезности для потребителей образовательных услуг.

2. В ходе исследования разработаны теоретические и концептуальные основы модели комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, понятийный аппарат, опирающийся на прагматический подход.

3. Обоснована и разработана структурно-функциональная модель комплексной оценки предпочтений потребителей образовательных услуг, опирающаяся на научные подходы: прагматический, системный, квалиметрический, герменевтический и состоящая из блоков: теоретического, критериального, технологического и управленческого. Описаны технологии выявления предпочтений потребителей образовательных услуг и их согласование при оценке полезности деятельности вуза.

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

результатов оценивания комплексной оценке полезности деятельности вуза, а также на сочетании методов имитационного моделирования и интуиции, опыта лица, принимающего управленческие решения, на основе имеющихся данных о предпочтениях потребителей образовательных услуг.

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях автора.

Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендуемых ВАК РФ:

1. **Бычкова, Т.В. Унификация шкал измерения и оценивания / Т.В.Бычкова, В.И.Васильев // Проблемы полиграфии и издательского дела. - 2010. - №3. - с.168-172 (0,3 п.л., авт. 0,15 п.л.).**

2. **Бычкова, Т.В. К вопросу учета предпочтений потребителей в оценке качества деятельности вуза/ Т.В.Бычкова // Письма в Эмиссия.Оффлайн (The Emissia.Offline Letters): электронный научный журнал. - Август 2013, ART 2038. - СПб., 2013 г. – URL: <http://www.emissia.org/offline/2013/2038.htm>, ISSN 1997-8588. (0,5 п.л.)**

3. **Бычкова, Т. В. К вопросу применения экспертных оценок в мониторинге образования / Т.В.Бычкова // Человек и образование. - 2014. - №1. – с.138-143. (0,5 п.л.)**

4. **Бычкова, Т. В. Моделирование комплексной оценки полезности деятельности вуза/ Т.В. Бычкова, И.И. Соколова // Человек и образование. - 2014. - №2. – с.145-152 (0,8 п.л., авт. 0,6)**

Научно-методические пособия:

5. **Бычкова, Т.В. Автоматизированная система оценки полезности образовательной деятельности «АСТ-ОКО»: научно-методическое пособие / Т.В.Бычкова, О.Г.Исаева, В.О.Васильев, М.В. Тугай - М.: Московский государственный университет печати, 2010. - 70 с. (4 п.л., авт. 1п.л.).**

Статьи в сборниках научных трудов:

6. **Бычкова, Т.В. Оценка качества физико-математической подготовки в с/х вузе / Т.В.Бычкова, В.А. Погонишев, А.А. Миненко // Сборник научных трудов «Энергетический вестник Санкт-Петербургского государственного аграрного университета». - СПб.: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, 2010. - С.340-362. – (0,8 п.л., авт. 0,25 п.л.)**

7. **Бычкова, Т.В. Методология реализации мониторинга качества образования / Т.В.Бычкова // Наука и современность – 2010: сборник материалов IV Международной научно-практической конференции: в 2-х частях. Часть1 / Под общей ред.С.С.Чернова. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2010. – с.182-185. – (0,25 п.л.)**

8. **Бычкова, Т.В. Приведение различных шкал к единому основанию / Т.В.Бычкова // Проблемы энергетики, природопользования. Вопросы безопасности жизнедеятельности и экологии. Материалы международной науч.-практ. конф. Брянск: изд-во БГСХА. – 2010. - с.62-65. - (0,2 п.л.)**

9. Бычкова, Т.В. Факторы в системе образования / Т.В.Бычкова // Проблемы энергетики, природопользования. Вопросы безопасности жизнедеятельности и экологии. Материалы международной науч.-практ. конф. Брянск: изд-во БГСХА. – 2010. - с.66-69. - (0,3 п.л.)
10. Бычкова, Т.В. Системы управления качеством образовательно-педагогической деятельности / Т.В.Бычкова // Наука и Современность 2010: Сборник Материалов IV Международной науч-практ. конф: В 2 Частях. Часть 1. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2010. – с.196-199. - (0,3 П.Л.)
11. Bychkova, T.V. The Measurement and Estimation Scale Unification / Bychkova T.V., V.Vassilyev, A.Tsygaenko // International Circular of Graphic Education and Research. – 2010. - №3. - 62-65p.- (0,4 п.л., авт. 0,15 п.л.)
12. Бычкова, Т.В. Модель управления предпочтениями / Т.В. Бычкова // Проблемы энергетики, природопользования. Вопросы безопасности жизнедеятельности и экологии. Материалы международной науч.-практ. конф. Брянск: изд-во БГСХА. – 2011. – с.58-63. - (0,4 п.л.)
13. Бычкова, Т.В. Оценка качества деятельности вузов / Т.В. Бычкова, И.И. Соколова // Педагогическое образование в государствах- участниках СНГ: современные проблемы, концепции, теории и практика: сб. науч. ст. / под общ. ред. И.И.Соколовой - СПб.: Учреждение РАО ИПО, 2011 – с.277-286. - (0,5 п.л.)
14. Бычкова, Т.В. Анализ согласованности мнений экспертов в образовательной диагностике/Т.В.Бычкова//Мониторинг качества педагогического образования: научный отчет о НИР (промежуточный за 2011г.)/ ФГНУ ИПООВ РАО; науч.рук. И.И.Соколова. – М.: ФГНУ ЦИТ и С, 2012. – 95с. - (0,4 п.л.)
15. Бычкова, Т.В. Комплексная оценка полезности образования / Т.В.Бычкова // Методология исследования в профессиональном педагогическом образовании: сб. материалов / под общей ред. И.И.Соколовой. – СПб.: ФГНУ ИПООВ РАО, 2012. – с.222-233. - (0,7 п.л.)
16. Бычкова, Т.В. Мониторинг результатов образовательной деятельности / Т.В.Бычкова, В.А.Погонышев, Д.А.Погонышева // Материалы I Международной научно-практической интернет-конференции «Проблемы и перспективы развития науки в начале третьего тысячелетия в странах СНГ». Сборник научных трудов. – Украина. Переяслав-Хмельницкий. 2012 г. – 284 с. -(0,7 п.л. авт. 0,4 п.л.)
17. Бычкова, Т.В. Критерии оценки полезности системно сложных объектов / Т.В.Бычкова // Проблемы энергосбережения, информации и автоматизации, безопасности и природопользования в АПК: Международная научно-техническая конференция. – Брянск: Изд-во Брянской ГСХА, 2012. – с. 33-37. - (0,3 п.л.)
18. Бычкова, Т.В. Научно-методическое обеспечение полезности деятельности вуза / Т.В.Бычкова // Педагогическое образование в государствах-участниках СНГ: современные проблемы, концепции, теории и практика: сб. науч. ст. / под общ. ред. И.И.Соколовой, часть 1 - СПб.: ФГНУ ИПООВ РАО, 2012 – с.336-343. - (0,5 п.л.)
19. Бычкова, Т.В. Принципы оценки полезности деятельности вуза / Т.В.Бычкова, В.А.Погонышев // Формирование информационного общества как фактор инновационного развития экономики РФ: материалы Международной научно-практической конференции. – Брянск: «Курсив», 2013. – с.3-9. (0,5 п.л. авт. 0,4 п.л.)