

4. <http://www.popmech.ru/technologies/321522-fiziki-sluchayno-nashli-samyu-prostoy-sposob-poluchat-grafen/>
5. [http://ru.wikipedia.org/wiki/Tata\\_Nano](http://ru.wikipedia.org/wiki/Tata_Nano)
6. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Графен>
7. <http://www.tatamotors.com>
8. <http://www.novate.ru/blogs/020816/37452/>
9. <http://www.novate.ru/blogs/020816/37452/>
10. <https://avto-russia.ru/autos/tata/>
11. <https://www.rbc.ru/business/20/10/2015/56263ef49a7947f84dbf228d>
12. <http://be.economicus.ru>

УДК 005.6

doi:10.18720/SPBPU/2/id19-157

*Тамара Рубеновна Мкртчян*

*Санкт-Петербургский государственный университет  
промышленных технологий и дизайна*

## **ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДИКИ SERVQUAL ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ, ЗАНЯТЫХ В ИННОВАЦИОННОЙ СФЕРЕ**

**Аннотация.** В статье рассматривается использование методики СЕРВКВАЛ (SERVQUAL) при исследовании критериев качества в сфере подготовки вузами кадров, занятых в сфере инновационных разработок. Важнейшим условием выполнения данной задачи, является способность вузов закладывать в свои образовательные программы такие компетенции, которые позволят обучающимся, реализовать новаторские идеи и революционные подходы при ведении инновационной деятельности. Рассмотренная методика позволит образовательным учреждениям формировать клиентоориентированность, применяя разносторонний подход при оценке качества своих образовательных продуктов.

**Ключевые слова:** качество образования, вуз, компетенция, инновационная деятельность, клиентоориентированность, образовательный продукт, экономика знаний, стратегия устойчивого развития.

**THE USE OF SERVQUAL METHODOLOGY  
FOR QUALITY EVALUATION OF TRAINING  
FOR PROFESSIONALS ENGAGED  
IN THE INNOVATION SPHERE**

**Summary.** The article discusses the use of the SERVQUAL methodology in the study of quality criteria in the training of universities engaged in innovative development. The most important condition for fulfilling this task is the ability of higher education institutions to put in their educational programs such competencies that will enable students to implement innovative ideas and revolutionary approaches in the conduct of innovation activities. The considered methodology will allow educational institutions to form their client-oriented approach using a versatile approach when assessing the consumer value of the provided educational product.

**Key words:** quality of education, university, competence, innovative activity, customer orientation, educational product, knowledge economy, sustainable development strategy.

В соответствии со стратегией устойчивого развития экономики России, отечественные предприятия связывают свою конкурентоспособность с инновационной деятельностью. Инновационность продуктов и технологий, применяемых компании, во многом определяют ее позицию на рынке и уровень потребительского спроса [1].

Задачи стимулирования инновационной деятельности в производственной сфере и создания благоприятных условий для инновационного развития экономики, приобретают все большую актуальность. Важнейшим условием выполнения данных задач, является наличие у инновационного предприятия кадров, способных реализовать новаторские идеи и революционные подходы

при разработке и дальнейшему производству новых продуктов [2]. Необходимые для подобной деятельности компетенции сотрудники приобретают, как правило, в процессе непосредственной профессиональной деятельности на предприятии, которое вынуждено самостоятельно стимулировать систему обучения и наставничества не слишком полагаясь на подобные услуги со стороны образовательных учреждений. Данная ситуация опосредована частой неспособностью образовательных учреждений удовлетворить такую потребность своих потенциальных клиентов, потому, что предлагаемые ими образовательные продукты поверхностны и несколько ограничены с точки зрения наличия в них прикладного характера. Таким образом, образовательным учреждениям необходимо разработать такие подходы к формированию образовательных продуктов в сфере подготовки специалистов в инновационной сфере, при которых они станут в большей мере удовлетворять требованиям своих работодателей – предприятий – инноваторов [3].

Реализация поставленной цели, даст возможность вузам разработать эффективные инструменты удовлетворения потребности инновационных процессов предприятий. в необходимом кадровом обеспечении.

В данной связи, в качестве инструмента исследования предлагается использовать методику СЕРВКВАЛ (SERVQUAL) [4], адаптированную к рассматриваемому образовательному сегменту. В рамках данной методики, качество образовательной услуги в рамках программы подготовки специалистов, занятых в инновационной сфере, находится в зависимости от процесса сравнения потребителем ожиданий качества определенной услуги до потребления (в ходе мониторинга потребителем образовательных учреждений, предоставляемых искомый образовательный продукт) с восприятием качества услуги в момент или после окончания ее потребления (окончание цикла обучения). Восприятие качества образовательной услуги потребителем в момент ее потребления происходит по двум главным аспектам:

ЧТО потребитель получает от услуги (технический аспект качества) и КАК потребитель получает услугу (функциональный аспект качества).

По мнению специалистов, восприятие потребителем функционального и технического аспектов качества образовательного сервиса происходит на основе своеобразной пятиступенчатой лестницы:

– *первая ступень* характеризует разрыв между ожидаемым потребителем качеством услуги и реакцией вуза на ожидания потребителя;

– *вторая ступень* характеризует разрыв между тем, насколько руководители образовательных программ понимают ожидания потребителя и непосредственно процессом внедрения системы качества в определенном вузе;

– *третья ступень* характеризует разрыв между системой качества, внедренной руководством вуза, и неготовностью педагогического и административного персонала принять установленные стандарты;

– *четвертая ступень* характеризует разрыв между системой качества, существующей в вузе и завышенной рекламой данной системы качества в СМИ;

– *пятая ступень* – это собственно разрыв между ожиданиями потребителей и процессом предоставления данной образовательной услуги вузом.

Если ожидания потребителей не подтверждаются, что приводит к переходу потребителей к конкурентам на рынке образовательных услуг и повышает затраты на маркетинг для привлечения в вуз обучаемого контингента. При подтверждении ожиданий возникает долгосрочная лояльность потребителя к образовательному учреждению и предоставляемым им образовательным продуктам. В условиях возникающего тесного контакта между вузом и предприятием, создаются дальнейшие предпосылки для созидания эффекта синергии образовательных и промышленных сегментов отечественной экономики.

Таким образом, на базе описанной выше методики, можно разработать интегральную оценку качества образовательных продуктов для специалистов, занятых в инновационной сфере. Данная оценка предполагает разносторонний подход к оценке базовых компетенций, необходимый для разработки образовательных программ, нацеленных на стимулирование креативного потенциала слушателей. Основная задача обучения состоит не эффективной подаче информации, а в освоении технологии неформального мышления, способной активировать и индивидуальные интеллектуальные ресурсы каждого слушателя. Данный процесс алгоритмически заложен, но эффект способен проявляться в зависимости от индивидуальных особенностей каждого индивидуума.

Следующим этапом исследования может стать анализ осуществляемого воздействия на обучаемый контингент, с выделением базовых моделей инновационной активности, которую те способны проявлять в результате обучения. Вероятно, поведенческие модели и их специфика обусловлена типом личности испытуемых и уровнем их мотивации в профессиональной деятельности. Данные исследования могут стать предметом для дальнейших изысканий и способны уточнить качественные характеристики, которые могут быть применены для построения критериальной оценки результатов обучения.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. **Окрепилов В. В.** Создание многоуровневой системы образования в области качества как фактор устойчивого развития // Научно-педагогический журнал «Высшее образование в России». – № 12, 2015.
2. Управление качеством образовательного процесса в условиях модернизации российского образования Материалы Всероссийской научно-методической конференции, 3–4 апреля 2013г., часть 1. Ухта: УГТУ, 2013.
3. Мониторинг качества образования / Под общей редакцией проф. Соломина В. П. Санкт-Петербург, издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2013.

4. **Parasuraman, A.** SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of retailing. — 1988. — Vol. 64 (1) Spring. — P. 12–40.

УДК 338.09

doi:10.18720/SPBPU/2/id19-158

*Тамара Рубеновна Мкртчян*<sup>1</sup>  
*Наталья Александровна Юдина*<sup>2</sup>

*Санкт-Петербургский государственный университет  
промышленных технологий и дизайна*<sup>1</sup>  
*Санкт-Петербургская академия постдипломного  
педагогического образования*<sup>2</sup>

## **ГЕЙМИФИКАЦИЯ КАК ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ИНТЕГРАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-НАУЧНО-ПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА**

**Аннотация.** В статье исследуется феномен геймификации и возможность его применения как метода управления качеством процесса формирования единого цифрового пространства, куда будут интегрированы основные блоки образовательно-научно-промышленного комплекса (ОНПК). Рассматриваются перспективы получения синергического эффекта от взаимодействия образовательной, инновационной и производственной функций в интерактивном формате в интересах устойчивого развития экономики.

**Ключевые слова:** качество, образование, устойчивое развитие, цифровая экономика, геймификация, образовательно–научно-промышленный комплекс, инновации, единое цифровое пространство, интерактивность.