

УДК 374; 377.4

DOI 10.23951/1609-624X-2018-7-160-167

ФОРМИРОВАНИЕ САМООЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ (НА ПРИМЕРЕ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ ИННОВАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРИ ГЛАВЕ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ))

В. А. Иванова¹, И. В. Николаева²

¹ *Высшая школа инновационного менеджмента при Главе Республики Саха (Якутия), Якутск*

² *Северо-Восточный Федеральный университет им. М. К. Аммосова, Якутск*

Рассматриваются проблемы формирования субъектной оценки качества образовательной деятельности в системе дополнительного профессионального образования (ДПО) государственных гражданских служащих. Приводятся результаты исследования по выявлению потребности в дополнительном профессиональном образовании у государственных гражданских служащих в области управления. Устанавливается взаимосвязь между потребностью в обучении и отношением к учебному заведению. Определены результативность и эффективность организационно-педагогических условий, необходимых для эффективной реализации разработанной модели оценки качества образовательной деятельности в системе ДПО государственных гражданских служащих.

Ключевые слова: *качество образовательной деятельности, субъектная оценка, образовательные потребности, познавательные интересы, профессиональные компетенции, дополнительное профессиональное образование, профессиональная переподготовка, государственная гражданская служба, мотивация.*

Проблема оценки качества образования является в настоящее время одной из самых актуальных для всей системы образования России. Общая черта системных изменений в системе образования как на федеральном так и на региональном уровне – нацеленность на обеспечение качества образования, совершенствование системы оценки качества и его соответствие сегодняшним требованиям общества. На сегодняшний день модель системы оценки качества образования в системе дополнительного профессионального образования является частью системы обеспечения образовательной политики в вопросах контроля и управления качеством образования [1].

В системе дополнительного профессионального образования потребитель играет в процессе образования инициативную роль, и в конечном счете сам потребитель определяет, качественное образование он получил или нет, при этом его оценка является весьма субъективной.

Так, например, рассматривая процесс оценивания студентами качества образовательных услуг, Г. Ф. Ромашкина выделяет субъективность оценки качества образования и отмечает, что «причина заключается в недостатке информации о приобретаемой образовательной услуге. Некоторые студенты утверждали, что после того, как они поступили в образовательное учреждение, оказалось совсем не то, что они ожидали» [2].

Среди факторов конкурентоспособности, лежащих в основе выбора образовательного учреждения и специальности, были отмечены: тип образовательного учреждения (государственный), новая система обучения, универсальность образования;

специфика специальности; наличие рабочих мест по данной специальности и другие.

Исследование А. П. Карасева показало, что при оценивании качества образования в образовательном учреждении были выделены в основном другие факторы: «состояние учебных корпусов; техническая организация учебного процесса (компьютерные классы, спортзал, столовая, библиотека); квалификация преподавательского состава; месторасположение; учебные планы по специальностям и отдельные дисциплины» и т. д. [3].

Анализ литературы показал, что большая часть исследований посвящена изучению вопросов оценки качества с точки зрения государственных органов управления образованием и самооценки образовательных учреждений общего и высшего профессионального образования [4]. Исследования в основном касаются различных аспектов, систем, моделей оценки качества федерального, регионального и муниципального уровней общего образования и в значительно меньшей степени – учреждений дополнительного профессионального образования. Оценка качества образовательной услуги предполагает оценку качества условий и результатов по временным срезам – на входе, во время обучения, в конце и через некоторое время после окончания учебного заведения [5, 6]. Процесс оценки качества образовательной услуги должен быть методически обеспечен на уровне моделей и условий [7].

Для выявления наиболее проблемных сфер осуществления образовательной деятельности, а также отслеживания динамики показателей для обеспечения повышения доступности качественных

образовательных услуг в Высшей школе инновационного менеджмента (ВШИМ) ежегодно проводятся исследования по выявлению степени удовлетворенности условиями и качеством образования слушателей программы профессиональной переподготовки. В исследованиях принимают участие и работодатели.

При анализе результатов анкетирования слушателей по выявлению уровня удовлетворенности за последние три года сделан вывод, что между отзывами государственных гражданских служащих, прошедших профессиональную переподготовку по программе «Государственное и муниципальное управление», и итогами тестирования на соответствие занимаемой должности государственных гражданских служащих имеется существенное противоречие.

С одной стороны, респонденты отмечают, что наиболее актуальными и проблемными являются информационные технологии в управлении, публичные выступления для обучения ораторскому мастерству, проектное управление. Слушатели выражали просьбу к педагогам как можно больше внимания уделять практическим занятиям, тренингам, занятиям в формате обсуждения, круглого стола и так далее. Многие респонденты хотели бы вообще убрать из учебной программы такие теоретические дисциплины, как «Общий менеджмент», «Конституционные основы Российской Федерации».

С другой стороны, результаты анализа анкетирования заказчиков показывают, что работодатели в первую очередь заинтересованы в развитии у своих специалистов практических знаний, умений и навыков в области нормотворчества, документооборота, деловой переписки и управленческих решений.

Соответственно, в последние годы в учебные планы программ профессиональной переподготовки были введены изменения с учетом отзывов потребителей. Однако итоги выпускной аттестации и тестирования выпускников показали, что слушатели, завершающие обучение по программе переподготовки «Государственное и муниципальное управление», затрудняются в ответах на вопросы по правовым и организационным формам противодействия коррупции, конституционным основам, русскому языку, правовому обеспечению государственного и муниципального управления. В связи с этим была выдвинута гипотеза опытно-поискового исследования:

– слушатели, проходившие профессиональную переподготовку в ВШИМ, недостаточно адекватно оценивают качество образовательной деятельности, так как самооценка собственного уровня управленческих компетенций не совсем соответствует истине;

– государственные гражданские служащие, направленные на прохождение профессиональной переподготовки органами государственной власти, не мотивированы и не имеют достаточных образовательных потребностей в получении дополнительного образования в сфере управления, так как считают, что предлагаемые компетенции у них уже сформированы.

Для того чтобы подтвердить гипотезы, авторами сформирован опрос, позволяющий выявить следующие отношения. Опросник состоит из трех блоков, отражающих отношение респондентов к образованию:

1. Отношение к учебному заведению, в котором Вы получили базовое образование до прохождения профессиональной переподготовки в ВШИМ, – 22 вопроса.

2. Выявление потребности в дополнительном образовании в сфере государственного и муниципального управления – 40 вопросов.

3. Отношение к Высшей школе инновационного менеджмента – 21 вопрос.

Первый блок вопросов был составлен с целью выявить отношение слушателей программы профессиональной переподготовки к своему базовому образованию. Цель данного блока – выявить, насколько наши слушатели являются просвещенными консьюмерами.

Второй блок вопросов имеет целью узнать потребность в дополнительном профессиональном образовании. В основном вопросы определяют сформированность у слушателей тех компетенций, которые нужно будет получить в результате обучения. Бывает, что слушатели оценивают свои компетенции высоко, но обладают низкой квалификацией. Иногда отсутствует мотивация – потребность в получении данных навыков.

Третий блок вопросов показывает отношение респондентов к Высшей школе инновационного менеджмента при Главе Республики Саха (Якутия).

На каждый вопрос предлагалось дать один вариант ответа, которому соответствовало определенное количество баллов: «да» – 4 балла, «скорее да, чем нет» – 3 балла, «скорее нет, чем да» – 2 балла, «нет» – 1 балл.

Общее число принявших участие в опросе – 146 человек, что составляет 30 % от генеральной совокупности слушателей программы «Государственное и муниципальное управление».

Статистическая обработка результатов опроса проводилась с применением пакета статистической обработки данных IBM SPSS Statistics (V. 22.0). Указанное программное приложение отличается большим выбором процедур. Оно дает широкие возможности анализа данных различных

типов и имеет интуитивно понятный русифицированный интерфейс и меню. Учитывая достаточно большой объем выборки, для объяснения результатов исследования применялся факторный анализ [8].

Таким образом, в первом блоке вопросов, отражающих отношение к базовому образованию, авторы выявили четыре фактора, объединяющих по четыре или два вопроса. Каждому фактору присваивается наименование, обобщающее по смыслу включенные переменные. Анализ результатов факторного анализа с применением варимакс-вращения показал, что в данной группе вопросов присутствуют четыре фактора (табл. 1).

Таблица 1

Распределение факторных нагрузок переменных отношения слушателей к образовательной организации, в которой они получали базовое образование

Фактор	Факторная нагрузка
Удовлетворенность условиями получения базового образования	0,6
Удовлетворенность морально-нравственными взаимоотношениями в процессе получения базового образования	0,8
Обеспечение конкурентоспособности выпускников	0,84
Уровень квалификации преподавателей	0,89

Самым большим фактором в этой четырехфакторной структуре является фактор «Удовлетворенность условиями получения базового образования». Это отражает большое значение роли данной обобщенной характеристики в оценке качества образовательной деятельности. Так, 30 % из общего числа опрошенных ответили, что в образовательной организации, в которой получили базовое образование, преподавание профильных дисциплин было качественным, 47 % ответили «скорее да, чем нет», а 20 % – «скорее нет, чем да» и лишь 1 % – «нет». Примерно такой же разброс вариантов ответов слушатели дали на вопрос «Преподавание профильных дисциплин было качественным». Половина опрошенных (51 %) ответили, что удовлетворены всеми условиями для личностного роста. Большая часть респондентов (60 %) отметили, что удовлетворены условиями для творческого роста. Таким образом, можно предполагать, что для слушателей наиболее важными являются именно эти четыре фактора.

Аналогичные расчеты были произведены со второй группой вопросов «Выявление потребности в дополнительном образовании в сфере государственного и муниципального управления». Факторный анализ также был проведен с применением варимакс-вращения, в результате которого

среди ответов на 40 вопросов было выявлено девять факторов. Причем наиболее ярко выражен в повернутой матрице компонентов именно первый по значимости фактор, объясняющий 17,482 % вариации исходных данных (табл. 2).

Результаты анализа выборки позволили выявить среди 40 вопросов девять однородных групп (компонентов). Причем наиболее ярко выражен в повернутой матрице компонентов именно первый фактор, объясняющий 17,482 % вариации исходных данных, которому авторы дали наименование «Отношение к программе профессиональной переподготовки „Государственное и муниципальное управление“».

Таблица 2

Распределение факторных нагрузок переменных потребности в дополнительном профессиональном образовании

Фактор	Факторная нагрузка
Потребность в дополнительном профессиональном образовании в сфере государственного управления	0,7
Ценность знаний, получаемых в результате обучения	0,4
Самооценка ранее сформированных компетенций	-0,4
Самооценка имеющихся практических навыков	-0,5
Самооценка способности к ведению трудовой деятельности в органах государственной власти	0,4
Самооценка навыков публичного выступления и ораторского мастерства	0,4
Восприятость социальных, этнических, конфессиональных различий	0,4
Умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской службы	-0,4
Умение работать в коллективе	-0,4

Факторный анализ показал, что выделение девяти факторов, выявленных после статистической обработки этого блока вопросов, объясняет 69,965 % общего разброса данных ответов респондентов. Первый наиболее выраженный фактор получил наименование «Потребность в получении дополнительного профессионального образования в сфере государственного и муниципального управления».

Ответы на вопросы, объединенные в первом факторе, характеризуют то, насколько выражена потребность слушателей в обучении по программе «Государственное и муниципальное управление». Так, 29 % слушателей ответили «да» и 60 % – «скорее да, чем нет» на вопрос «я достаточно компетентен, чтобы вести профессиональную деятель-

ность в сфере государственного и муниципального управления». На взгляд авторов, такое распределение ответов означает, что подавляющее большинство респондентов уверены в том, что уже владеют теми компетенциями, которые предлагает программа профессиональной переподготовки.

Около 20 % опрошенных заявили, что профессиональная переподготовка по программе «Государственное и муниципальное управление» для них является формальностью, и только 69 % уверенно ответили «нет». Более 30 % слушателей сомневаются или отрицают необходимость прохождения дополнительного профессионального образования. Аналогичная корреляция наблюдается и в ответах 39 % слушателей, считающих, что они владеют достаточным опытом и знаниями в сфере государственного и муниципального управления и профессиональная переподготовка в этой области не требуется. Также 30 % опрошенных слушателей считают, что трудные теоретические дисциплины можно было не изучать. Большая часть слушателей утверждает, что в результате прохождения переподготовки не выйдут на новый уровень саморазвития в профессиональной деятельности, а 59 % ответили «скорее нет, чем да» и 17% – «нет». Только 23 % дали утвердительный ответ. Данные статистики красноречиво говорят об отношении слушателей к программе переподготовки в целом.

Второй фактор получил наименование «Оценка значимости получаемых знаний в результате прохождения профессиональной переподготовки». Так, 43 % слушателей находят все дисциплины, включенные в учебный план программы «Государственное и муниципальное управление», ценными, 29 % сомневаются в этом, а 27 % считают, что «скорее нет, чем да». Примерно такое же соотношение ответов наблюдается при ответе на вопрос-утверждение «Знания, полученные в результате обучения по данной программе, буду активно использовать в профессиональной деятельности». Достаточно большое количество слушателей (35 %) не находят содержание дисциплин достаточно интересным для того, чтобы обсуждать с коллегами и друзьями.

Другие факторы данного блока в основном характеризуют самооценку профессиональных компетенций слушателей. Так, если обобщить ответы, то во мнениях респондентов прослеживается высокая оценка своих компетенций. Например, больше половины опрошенных слушателей считают, что умеют разрабатывать тактику и стратегию управления человеческими ресурсами, владеют навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической среды, способны свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права. Так-

же следует отметить важность для слушателей таких признаков, как владение навыками публичного выступления и ведения переговоров.

Таким образом, можно сделать следующий вывод по итогам анализа ответов второго блока: в ответах слушателей прослеживаются некоторое отсутствие или слабо выраженная потребность в прохождении обучения в сфере государственного и муниципального управления, так как респонденты в основном высоко оценивают свои компетенции, умения и знания. Наиболее выражен фактор «Умение работать в коллективе».

Третий блок диагностической карты исследования посвящен отношению к Высшей школе инновационного менеджмента. Блок состоит из 21 вопроса. В данном блоке вопросов уменьшение размерности с применением варимакс-вращения позволило выделить три главных компонента (табл. 3).

В целом выделенные три главных компонента объясняют 66,775 % общей вариации данных (табл. 3).

Таблица 3

Распределение факторных нагрузок переменных отношения слушателей к ВШИМ

Фактор	Факторная нагрузка
Отношение к ВШИМ как к эффективной системе непрерывного образования	0,88
Оценка деятельности ВШИМ по сотрудничеству с ведущими российскими и зарубежными учебными центрами	0,89
Оценка деятельности ВШИМ в плане нравственно-культурных ценностей	0,7

В основном отношение слушателей к деятельности Высшей школы инновационного менеджмента положительное. Однако если анализировать ответы на отдельные вопросы, то прослеживается тенденция неуверенности и сомнений. Так, 41 % слушателей уверены в том, что ВШИМ удовлетворяет потребности государственных гражданских служащих в получении знаний о новейших достижениях в области государственного управления, а 59 % опрошенных сомневаются в этом или отрицают данное положение.

Для оценки уровня взаимной сопряженности между двумя рядами качественных показателей широко применяется коэффициент взаимной сопряженности Чупрова [9], вычисляемый по формуле

$$K_{\text{ч}} = \sqrt{\frac{\varphi^2}{1 + \varphi^2}}.$$

Показатель взаимной сопряженности φ^2 также вычисляется по формуле:

$$\varphi^2 = \sum_i \sum_j \frac{n_{ij}^2}{n_x n_y}.$$

Для анализа зависимости потребности в ДПО от уровня базового образования было совершено несколько действий. Для сведения перегруппированных компонентов выборки в двумерную таблицу взаимной сопряженности были подсчитаны средние баллы сначала по каждой группе вопросов внутри каждой главной компоненты, выявленной в ходе факторного анализа, а затем из средних значений каждой компоненты был проведен подсчет итоговой средней отношения респондента и была построена таблица взаимной сопряженности (табл. 4) [10].

С учетом того, что показатель взаимной сопряженности ϕ^2 составил 0,11, коэффициент взаимной сопряженности Чупрова составил $K_{\text{ч}} = 0,315$,

или 31,5 %. Величина этого показателя говорит о слабо выраженной зависимости потребности в ДПО от отношения личности к базовому образованию.

Аналогичные расчеты были проведены для оценки отношения респондентов к ВШИМ в зависимости от базового образования и построена таблица взаимной сопряженности итоговых средних этих показателей (табл. 5).

Аналогичные расчеты были проведены для оценки отношения респондентов к ВШИМ в зависимости от потребности в дополнительном профессиональном образовании и построена таблица взаимной сопряженности итоговых средних этих показателей (табл. 6).

Таблица 4

Таблица взаимной сопряженности отношения респондентов к потребности в ДПО и уровня базового образования

Показатель		Итоговая средняя отношения к потребности в ДПО (по главным компонентам)				Итого по строке
		Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да	
Итоговая средняя отношения к базовому образованию	Нет					0
	Скорее нет, чем да		1	19	3	23
	Скорее да, чем нет		1	98	2	101
	Да		1	16	5	22
Итого по столбцу		0	3	133	10	146

Таблица 5

Таблица взаимной сопряженности отношения респондентов к ВШИМ и уровня базового образования

Показатель		Итоговая средняя отношения к ВШИМ (по главным компонентам)				Итого по строке
		Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да	
Итоговая средняя отношения к базовому образованию	Нет					0
	Скорее нет, чем да		9	12	2	23
	Скорее да, чем нет		13	70	18	101
	Да		1	15	6	22
Итого по столбцу		0	23	97	26	146

Таблица 6

Таблица взаимной сопряженности оценки отношения респондентов к ВШИМ и потребности в ДПО

Показатель		Итоговая средняя отношения к ВШИМ (по главным компонентам)				Итого по строке
		Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да	
Итоговая средняя потребности в ДПО (по главным компонентам)	Нет	1	2	3	4	
	Скорее нет, чем да	2		4	3	
	Скорее да, чем нет	3	7	76	36	
	Да	4	12	1	7	
Итого по столбцу			19	81	36	146

Коэффициент взаимной сопряженности Чупрова составил 50,7. Следовательно, взаимная сопряженность умеренно выражена. Таким образом, можно сделать следующие выводы.

1. Большинство слушателей, принявших участие в исследовании, в недостаточной степени испытывают потребность в прохождении профессиональной переподготовки.

2. Примерно 30 % слушателей уверенно дают ответ, что нуждаются в обучении по программе, а уровень их базового образования недостаточно высок.

3. Большая часть респондентов считают, что уже владеют необходимыми компетенциями, знаниями и умениями в области управления. Взаимная сопряженность второго и третьего блоков ответов на вопросы достаточно выражена (на уровне 50,7), что характеризует зависимость отношения слушателей к ВШИМ от потребности в дополнительном образовании.

4. Следовательно, если потребность в дополнительном образовании выражена слабо, то отношение к ВШИМ недостаточно объективное. Таким образом, слушатели, не имеющие потребности в обучении, не мотивированы и не заинтересованы в прохождении переподготовки по программе «Государственное и муниципальное управление», поэтому они не могут дать адекватной оценки качества образовательных услуг. Тем самым подтверждается выдвинутые авторами гипотезы.

Проведенное исследование подтвердило выдвинутую гипотезу и позволило сделать следующие выводы.

1. Оценка качества деятельности является системообразующим элементом процесса развития образовательной организации, наличие которого позволяет повысить качество образовательной деятельности, обеспечив проектирование и реализа-

цию образовательных программ с учетом запросов различных групп потребителей, с которыми налажены партнерские отношения в рамках социально-профессиональной среды.

2. Для объективности оценки качества образования с участием потребителей необходимо разработать структурно-функциональную модель оценки качества образовательной деятельности, которая может быть успешно использована для развития образовательных организаций дополнительного профессионального образования, отличающихся как по уровню ресурсной обеспеченности, так и по специфическим региональным особенностям при соблюдении следующих организационно-педагогических условий:

– деятельность образовательной организации строится по формуле «формируемое качество», согласно которой ведущими способами оценки становятся не измерительные процедуры, а самообследование, самоанализ и внешняя экспертиза (рефлексия, исследование, проектирование образовательной среды);

– экспертная деятельность становится ведущей как в оценке основных процессов обеспечения качества, так и в оценке образовательных результатов. Соответственно, изменяется и позиция педагога, который становится экспертом как в отношении своей деятельности, так и в отношении деятельности обучающегося, который также ставится в позицию эксперта относительно своей педагогической деятельности и достижений в работе с обучающимися.

Таким образом, обучающийся не выставляет оценку образовательному учреждению, а помогает ему увидеть свои сильные и слабые стороны на пути реализации приоритетов в области качества образования, мониторинга, аудита и системы оценки качества подготовки специалистов.

Список литературы

1. Поташник М. М. Качество образования: проблемы и технология управления РАО. М.: Пед. общество России, 2002. 350 с.
2. Ромашкина Г. Ф. Оценка качества образования: опыт эмпирического исследования // Университетское управление. 2005. № 5 (38). С. 83–88.
3. Карасев А. П. Исследование поведения потребителей // Организация и проведение маркетинговых исследований на рынке образовательных услуг: тез. докл. семинара (Москва, 3 окт. 2002 г.). М.: МЭСИ, 2002. С. 15–18.
4. Новиков А. М., Новиков Д. А., Посталюк Н. Ю. Как оценивать качество базового профессионального образования? // Специалист. 2007. № 9. С. 2–6.
5. Андрюхина Л. М., Венков С. С., Днепров С. А., Сумина Т. Г. Способен ли преподаватель СПО, не имеющий профессионально-педагогического образования, решать задачи воспитания? // Педагогическое образование в России. Екатеринбург, 2017.
6. Величко Н. Ю. Исследование удовлетворенности и лояльности потребителей образовательных услуг в современных условиях // Вестн. Северо-Кавказского гуманит. ин-та. 2016. № 3 (19). С. 18–24.
7. Гладуша Б. В., Гоцадзе Э. И., Величко Н. Ю. К вопросу о необходимости создания метода оценки удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг // Образование и культура современного специалиста. Ростов н/Д, 2014. С. 39–44.
8. Днепров С. А., Валиев Р. А. Факторный анализ отношения студентов педагогических вузов к догоняющему, синхронному и опережающему образованию // Образование и наука. 2009. № 9.

9. Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. СПб.: Речь, 2004.
10. Репова М. Л., Сазанова Е. В. Общая теория статистики в схемах, формулах и таблицах. Архангельск: Изд-во АГТУ, 2007. 24 с.

Иванова Варвара Аркадиевна, заместитель руководителя учебно-методического отдела, Высшая школа инновационного менеджмента при Главе Республики Саха (Якутия) (пр. Ленина, 1, Якутск, Республика Саха (Якутия), 677000). E-mail: ivva14@mail.ru

Николаева Ирина Валентиновна, кандидат экономических наук, доцент, доцент, Северо-Восточный Федеральный университет им. М. К. Аммосова (ул. Белинского, 58, Якутск, Республика Саха (Якутия), 677000). E-mail: ivva14@mail.ru

Материал поступил в редакцию 31.08.2018.

DOI 10.23951/1609-624X-2018-7-160-167

EDUCATIONAL SERVICES QUALITY FORMATION FOR STATE CIVIL EMPLOYEES (ON THE EXAMPLE OF "THE HIGHER SCHOOL OF INNOVATIVE MANAGEMENT SUPERVISED BY THE HEAD OF THE REPUBLIC OF SAKHA (YAKUTIA)")

V. A. Ivanova¹, I. V. Nikolaeva²

¹ *The Higher School of Innovation Management supervised by the Head of the Republic of Sakha (Yakutia), Yakutsk, Russian Federation*

² *M. K. Ammosov North-Eastern Federal University, Yakutsk, Russian Federation*

This paper examines the issues of forming a qualitative assessment of educational activities in the system of additional professional education of civil servants. The main principles for assessing the quality of educational activity are revealed. The article states that the scientific understanding of estimating the quality of educational services in the sphere of the additional professional training does not yet meet the real needs in practice. The results of the study, which determines the need for additional professional education for civil servants in management, are presented. The relationship between the need for additional training and personal attitude to the school has been established. The productivity and effectiveness of the organizational and educational conditions required for the effective implementation and developing the quality assessment model for educational activities in the system of additional professional education for state civil employees are determined. The structural and functional model for the quality assessment of educational services with the participation of consumers is suggested. According to this model self-examination, introspection and external expertise (reflection, research, design of the educational environment) become the leading methods of the assessment.

Thus, the position of the teacher changes. The teacher becomes an expert both in relation to his activity and in relation to the activity of the student, who is also placed in the position of an expert regarding his pedagogical activity and achievements in working with students.

Key words: *quality of educational activity, quality assessment, educational needs, consumers, professional competencies, additional professional education, professional retraining, state civil service, motivation.*

References

1. Potashnik M. M. *Kachestvo obrazovaniya: problemy i tekhnologiya upravleniya RAO* [Quality of education: problems and technology of management of RAS]. Moscow, Ped. obshchestvo Rossii Publ., 2002. Pp. 200–350 (in Russian).
2. Romashkina G. F. *Otsenka kachestva obrazovaniya: opyt ehmpiricheskogo issledovaniya* [Assessment of the quality of education: the experience of empirical research]. *Universitetskoye upravleniye – Journal University Management: Practice and Analysis*, 2005, no. 5 (38), pp. 83–88 (in Russian).
3. Karasev A. P. *Issledovaniye povedeniya potrebiteley* [Investigation of consumer behavior]. *Organizatsiya i provedeniye marketingovykh issledovaniy na rynke obrazovatel'nykh uslug: tez. dokl. seminara (Moskva, 3 okt. 2002 g.)* [Organizing and conducting marketing research in the educational services market: abstracts from the seminar reports (Moscow, October 3, 2002)]. Moscow, MESI Publ., 2002. Pp. 15–18 (in Russian).
4. Novikov A. M. *Kak otsenivat' kachestvo bazovogo professional'nogo obrazovaniya?* [How to evaluate the quality of basic vocational education?] *Spetsialist*, 2007, no. 9, pp. 2–6 (in Russian).
5. Andryukhina L. M., Venkov S. S., Dneprov S. A., Sumina T. G., *Sposoben li prepodavatel' SPO, ne imeyushchiy professional'no-pedagogicheskogo obrazovaniya, reshat' zadachi vospitaniya?* [Can vocational institution teacher without pedagogical education perform the tasks of upbringing?] *Pedagogicheskoye obrazovaniye v Rossii – Pedagogical Education in Russia*, 2017, no. 1, pp. 13–22 (in Russian).

6. Velichko N. Yu. Issledovaniye udovletvorennosti i loyali'nosti potrebiteley obrazovatel'nykh uslug v sovremennykh usloviyakh [Satisfaction and loyalty study of consumers of educational services in modern conditions]. *Vestnik Severo-Kavkazskogo gumanitarnogo instituta – North-Caucasus Humanitarian Institute Bulletin*, 2016, no. 3 (19), pp. 18–24 (in Russian).
7. Gladusha B. V., Gotsadze E. I., Velichko N. Yu. K voprosu o neobkhodimosti sozdaniya metoda otsenki udovletvorennosti studentov kachestvom obrazovatel'nykh uslug [On the issue of the need to create a method for assessing students' satisfaction with the quality of educational services]. *Obrazovaniye i kul'tura sovremennogo spetsialista* [Education and culture of a modern specialist]. Rostov-on-Don, 2014. Pp. 39–44 (in Russian).
8. Dneprov S. A., Valiev R. A. Faktornyy analiz otnosheniya studentov pedagogicheskikh vuzov k dogonyayushchemu, sinkhronnomu i operezhayushchemu obrazovaniyu [Factor analysis of the attitude of students of pedagogical universities to catch-up, synchronous and advanced education]. *Obrazovanie i nauka – Education and Science*, 2009, no. 9, pp. 38–45 (in Russian).
9. Nasledov A. D. *Matematicheskiye metody psikhologicheskogo issledovaniya. Analiz i interpretatsiya dannykh* [Mathematical methods of psychological research. Analysis and interpretation of data]. Saint Petersburg, Rech' Publ., 2004. Pp. 102–106 (in Russian).
10. Repova M. L. *Obshchaya teoriya statistiki v skhemakh, formulakh i tablitsakh* [General theory of statistics in schemes, formulas and tables]. Arkhangel'sk, ASTU Publ., 2007. 24 p. (in Russian).

Ivanova V. A., The Higher School of Innovation Management supervised by the Head of the Republic of Sakha (Yakutia) (pr. Lenina, 1, Yakutsk, Russian Federation, 677000). E-mail: ivva14@mail.ru

Nikolaeva I. V., M. K. Ammosov North-Eastern Federal University (ul. Belinskogo, 58, Yakutsk, Russian Federation, 677000). E-mail: ivva14@mail.ru