

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ КАЧЕСТВА ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ: ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Тристенъ К.Д. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – профессор, доктор экономических наук Василенок В.Л.
(Университет ИТМО)

Введение. В эпоху цифровизации образовательные учреждения сталкиваются с необходимостью адаптации к меняющимся требованиям и ожиданиям обучающихся, а также к новым технологическим трендам. Онлайн-образование, как одно из самых динамично развивающихся направлений, требует особого внимания к качеству образовательных услуг. В этом контексте стандартизация и сертификация выступают в качестве ключевых инструментов, обеспечивающих качество образовательных процессов и услуг, а также их соответствие международным и национальным требованиям. Настоящая статья посвящена анализу влияния стандартизации и сертификации на бизнес-процессы Центра онлайн-образования, изучению основных стандартов качества, применяемых в сфере онлайн-образования, и их роли в повышении конкурентоспособности и удовлетворенности клиентов.

Основная часть. Стандартизация в контексте онлайн-образования предполагает разработку и применение единых стандартов и норм, касающихся различных аспектов образовательного процесса: от разработки учебных программ и курсов до методов оценки знаний и умений обучающихся [1]. Сертификация же подтверждает соответствие предоставляемых образовательных услуг установленным стандартам, что является важным фактором при выборе образовательной программы потенциальными студентами и заказчиками.

Применение стандартов качества и последующая сертификация влияют на бизнес-процессы Центра онлайн-образования следующим образом:

- 1) **Повышение конкурентоспособности.** Сертифицированные курсы и программы привлекают больше внимания со стороны потенциальных студентов и партнеров, так как подтверждают высокий уровень качества образовательных услуг.
- 2) **Оптимизация процессов.** Внедрение стандартов заставляет организацию пересмотреть и оптимизировать внутренние процессы, что приводит к повышению эффективности работы и снижению издержек [2].
- 3) **Улучшение удовлетворенности клиентов.** Стандартизация услуг способствует повышению уровня удовлетворенности студентов за счет предоставления качественного и актуального образовательного контента, а также гарантии получения ожидаемого результата.
- 4) **Регуляторное соответствие.** Соответствие международным и национальным стандартам помогает центрам онлайн-образования успешно проходить процедуры аккредитации и лицензирования, а также участвовать в государственных и международных образовательных программах.

Выводы. Стандартизация и сертификация играют важную роль в обеспечении качества онлайн-образовательных услуг и улучшении бизнес-процессов центра онлайн-образования. Они не только помогают повысить уровень доверия со стороны студентов и образовательного сообщества, но и способствуют повышению эффективности и оптимизации внутренних процессов. В условиях постоянно растущей конкуренции и повышения требований к качеству образования, стандартизация и сертификация становятся неотъемлемой частью стратегии развития любого центра онлайн-образования.

Список использованных источников:

- 1) Стандартизация образования: ключевые принципы и практическое применение // Научные Статьи.Ру — портал для студентов и аспирантов. — 03.10.2023. — URL <https://nauchniestati.ru/spravka/standartizacziya-obrazovatelnoj-deyatelnosti/> (дата обращения: 16.02.2024).
- 2) Репин В.В. «Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация» – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. – 240 с., ил. – (Серия «Деловое совершенство»)