

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЦИФРОВЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УСЛУГ ЧЕРЕЗ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ**

Аннотация

В статье рассматривается управление качеством цифровых образовательных услуг в условиях расширения онлайн-форматов обучения в России. Цель исследования состоит в выявлении того, каким образом совершенствование бизнес-процессов онлайн-платформ влияет на устойчивость, доступность и результативность цифровых образовательных услуг. Методологическую основу работы составили анализ отечественной литературы, обобщение статистических данных и процессный подход к оценке деятельности образовательных платформ.

Установлено, что по мере роста цифрового сегмента образования ключевое значение приобретают не только содержание программ и техническая инфраструктура, но и качество процессов записи, доступа к материалам, сопровождения обучающихся, оценивания и аналитики. Сделан вывод о том, что повышение качества цифровых образовательных услуг в России связано со сквозной организацией бизнес-процессов, интеграцией учебной и сервисной аналитики, а также с персонализацией сопровождения пользователей.

Ключевые слова: цифровые образовательные услуги, онлайн-платформа, качество образования, бизнес-процессы, цифровая трансформация, управление качеством.

**QUALITY MANAGEMENT OF DIGITAL EDUCATIONAL SERVICES
THROUGH THE IMPROVEMENT OF ONLINE PLATFORM BUSINESS
PROCESSES**

Abstract

The article examines the quality management of digital educational services in the context of the expansion of online learning formats in Russia. The aim of the study is to identify how the improvement of online platform business processes affects the sustainability, accessibility, and effectiveness of digital educational services. The methodological basis of the paper includes the analysis of Russian academic literature, the generalization of statistical data, and a process-based approach to assessing educational platforms. The study shows that as the digital segment of education grows, the quality of enrolment, access, learner support, assessment, and analytics processes becomes no less important than course content and technical infrastructure. It is concluded that improving the quality of digital educational services in Russia is associated with end-to-end process organization, integration of learning and service analytics, and personalized user support.

Keywords: digital educational services, online platform, educational quality, business processes, digital transformation, quality management.

Цифровые образовательные услуги в России уже трудно рассматривать как вспомогательное дополнение к традиционному обучению. Они стали устойчивой частью образовательной инфраструктуры, поскольку сама социальная среда все в большей степени опирается на цифровые каналы взаимодействия. По данным Росстата, доля домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет, выросла с 86,5% в 2023 году до 88,5% в 2024 году. При этом различие между городской и сельской местностью остается заметным: доступ к Интернету имеют 94% городских и 85% сельских домохозяйств. Следовательно, цифровизация образования в России развивается в условиях массового распространения сетевой среды, но одновременно сохраняет проблему неравномерности доступа.

Эта тенденция отчетливо проявляется и в самой образовательной системе. По данным Минпросвещения России и ТАСС, к концу 2024 года число пользователей «Сферума» превысило 30 млн человек, из них около 20 млн составили обучающиеся, 2,1 млн - педагоги и 8 млн - родители; к сервису были

подключены около 80 тыс. образовательных организаций, а в платформе зарегистрировано почти 100% российских школ, техникумов и колледжей. В высшем образовании в 2024 году реализовывалось 28,1 тыс. программ с применением электронного обучения, на которых обучалось 2 млн 283,2 тыс. человек, или 50,97% от общего числа студентов. Это означает, что цифровые образовательные услуги в России уже приобрели массовый характер, а их качество становится вопросом не локальной методики, а системного управления.

В отечественных исследованиях последних лет цифровая образовательная платформа все чаще рассматривается не как совокупность отдельных сервисов, а как управляемая система взаимосвязанных процессов. В работах Т. А. Головиной и соавторов процессный подход трактуется как основа повышения качества образовательных услуг [3]. А. В. Седова связывает цифровые платформы с организацией и оценкой качества образования, а Е. Д. Козлова акцентирует внимание на таких управленческих элементах, как сопровождение платформы, актуализация контента и использование аналитических инструментов [9]. Эта исследовательская линия позволяет сделать важный вывод: устойчивость цифровой образовательной услуги определяется не только учебным материалом, но и тем, насколько согласованно работают процессы доступа, сопровождения, контроля и обновления содержания.

Именно поэтому проблема качества цифровых образовательных услуг должна рассматриваться в логике процессного подхода. Для пользователя значение имеет не только то, что именно размещено на платформе, но и то, насколько быстро он получает доступ к курсу, насколько понятна навигация, в какие сроки поступает обратная связь, как решаются технические проблемы и обновляется ли содержание программы. Если эти элементы существуют раздельно, платформа воспринимается как нестабильная, даже при высокой технологической оснащенности.

Статистические данные показывают, что расширение цифровой образовательной среды сопровождается не только ростом охвата, но и усложнением требований к качеству. Уже сама разница между городской и сельской местностью по доступу к Интернету указывает на неодинаковые

стартовые условия пользователей. Когда в городе доступ имеют 94% домохозяйств, а в сельской местности 85%, платформа объективно работает с неоднородной аудиторией. Это означает, что единый сценарий предоставления цифровой образовательной услуги не всегда обеспечивает равное качество для всех обучающихся.

Ситуация осложняется масштабом самой платформенной среды. Когда сервисом пользуются более 30 млн человек, а электронное обучение охватывает свыше половины студентов, даже незначительные процессные сбои перестают быть частной проблемой. Задержка ответа преподавателя, неочевидный порядок входа в курс, устаревание материалов, разрывы между учебной и технической поддержкой или разобщенность данных начинают воспроизводиться массово. Поэтому в условиях российской цифровизации качество онлайн-образования все заметнее зависит от зрелости внутренних процессов платформ, а не только от наличия цифрового контента.

По отраслевой оценке TAdviser со ссылкой на Smart Ranking, российский рынок онлайн-образования в 2024 году вырос на 19% и достиг 145 млрд руб. В такой ситуации усиливается конкуренция между платформами, а пользователь все более чувствителен не только к содержанию программы, но и к качеству сервиса: скорости подключения, удобству интерфейса, прозрачности оценивания и устойчивости сопровождения. Иначе говоря, цифровая образовательная услуга в России все отчетливее приобретает черты не только педагогического, но и сервисно-управленческого продукта[5].

Повышение качества цифровых образовательных услуг в этих условиях связано прежде всего с выстраиванием сквозной архитектуры бизнес-процессов. Онлайн-платформа должна рассматриваться как единый маршрут пользователя, а не как набор отдельных цифровых окон. Запись на курс, подтверждение доступа, работа с материалами, сдача заданий, получение обратной связи, техническая поддержка и итоговое оценивание должны быть включены в общую процессную логику, где заранее определены ответственные, сроки и критерии качества. Только при такой организации образовательная платформа начинает работать как целостная система, а не как совокупность разрозненных операций.

Не менее важен переход к измеримому управлению качеством. Для цифровой образовательной услуги уже недостаточно фиксировать лишь итоговую успеваемость или число завершивших курс. Эти показатели важны, но они не показывают, что происходило с пользователем на протяжении всего обучения. Поэтому академические результаты необходимо сопоставлять с сервисными метриками: временем ответа преподавателя, сроком решения технического обращения, частотой обновления контента, стабильностью доступа и уровнем удовлетворенности обучающихся. Такой подход позволяет увидеть качество не только в конечном результате, но и в самой логике предоставления услуги.

Особое значение имеет интеграция данных. В российских условиях, где цифровой контур образования становится все более масштабным, разобщенность информации превращается в одно из главных препятствий для управления качеством. Пока данные об активности пользователей, успеваемости, технических сбоях и обращениях в поддержку существуют отдельно, управленческое решение неизбежно запаздывает. Интегрированная аналитика позволяет обнаруживать точки потери качества раньше, чем они становятся системной проблемой. Именно поэтому в логике процессного управления платформа должна не просто накапливать данные, а превращать их в инструмент своевременной коррекции.

Наконец, качество цифровой образовательной услуги невозможно обеспечить без более гибкого сопровождения пользователей. Российская статистика по доступу к Интернету показывает, что аудитория платформ изначально неоднородна, а значит, одинаковый сценарий работы не дает одинакового результата. Одним обучающимся требуется более подробная навигация, другим — дополнительная тьюторская поддержка, третьим — более оперативная обратная связь. Поэтому персонализация сопровождения должна стать не второстепенной опцией, а нормой управления качеством цифровых образовательных услуг.

Таким образом, российская практика показывает, что проблема качества цифровых образовательных услуг сегодня определяется не только развитием

инфраструктуры, но и зрелостью бизнес-процессов онлайн-платформ. Рост интернет-доступа, почти повсеместное распространение платформенной коммуникации в школах и колледжах, а также широкое внедрение электронного обучения в высшей школе свидетельствуют о том, что цифровой формат в России уже институционально закрепился. Однако именно этот масштаб делает особенно заметными слабые места: неравномерность доступа, массовый эффект даже небольших сбоев, фрагментацию данных и нестабильность сопровождения.

Главный вывод состоит в том, что онлайн-платформа становится качественной не в момент подключения новых сервисов, а в тот момент, когда процессы доступа, обучения, поддержки, оценивания и аналитики начинают работать как единое целое. Следовательно, совершенствование бизнес-процессов следует рассматривать как базовый механизм повышения качества цифровых образовательных услуг в России. Это позволяет перевести обсуждение цифровизации образования из плоскости технического оснащения в плоскость управленческой результативности.

Библиографический список

1. Адамович В. А. Управление процессом обучения на основе цифровых информационных сервисов // Информационные технологии и инжиниринг: сборник материалов студенческой научно-практической конференции. Белгород, 2023. С. 29-30.
2. Болсуновский К. К., Мучкина С. Е., Доррер М. Г. Модуль сбора цифровой тени двойника образовательных бизнес-процессов вуза: свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № RU 2025612748. Заявка № 2024693499 от 27.12.2024; дата государственной регистрации: 04.02.2025.
3. Головина Т. А., Остроухова Д. К. Бизнес-процессы образовательных услуг в условиях модернизации экономики и новых вызовов // Среднерусский вестник общественных наук. 2022. Т. 17, № 3. С. 184-210.
4. Горбатова Л. А., Коротун О. Н. Цифровизация образования: достоинства и недостатки // Прикладные исследования в области цифровизации управления бизнес-процессами: материалы конкурса. Москва, 2021. С. 66-72.

5. Ильина Е. В., Микшто О. В. Цифровые инструменты и сервисы - неотъемлемая часть при организации образовательного процесса // Дидактика сетевого урока: материалы IV Международной научно-практической онлайн-конференции / редкол.: О. А. Минич и др. Минск, 2022. С. 80-83.

6. Ильина С. И. Управление бизнес-процессами в сфере получения непрерывного образования // Тенденции и тренды в сфере бизнес-аналитики: сборник научных трудов по итогам проведения круглого стола. Москва, 2022. С. 67-71.

7. Макаров В. В., Федорова М. Ю. Особенности организации образовательного процесса в онлайн-формате // 65-я научно-техническая конференция профессорско-преподавательского состава, научных работников и аспирантов (НТК ППС-2025): сборник научных статей. Санкт-Петербург, 2025. С. 190-194.

8. Патрусова А. М., Вахрушева М. Ю. Методические подходы к формированию качественного менеджмента образовательных услуг // Совершенствование качества образования: сборник статей XIX (XXXV) Всероссийской научно-методической конференции. Братск, 2022. С. 52-58.

9. Седова А. В. Цифровые платформы в системе управления качеством образования // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2024. № 10-4. С. 198-201

10. Шептунова Т. В., Калмыкова С. В., Черникова А. В., Кузьмина С. Н. Развитие цифровых сервисов для повышения качества процессов в образовательных организациях // Качество. Инновации. Образование. 2025. № 2 (196). С. 64-75.