

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАК ПРЕДМЕТ КОМПЛЕКСНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

О. П. БУРКО, Ю. Д. ДАНИЛОВ, Е. Г. КУДРИЦКАЯ
*Брестский государственный технический университет,
г. Брест, Беларусь*

В связи с вступлением Беларуси в единое европейское образовательное пространство, которое требует унификации процессов и гарантии качества образования, одним из основных направлений модернизации в сфере высшего образования является повышение результативности профессиональной подготовки специалистов.

В ст. 1 Кодекса Республики Беларусь об Образовании качество образования определяется как «соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы» [1]. С наличием этих стандартов становится возможной объективизация оценки качества образования, появляются критерии для оценки показателей, характеризующих различные аспекты учебной деятельности учреждения высшего образования: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническая база, кадровый состав и т. п., которые в целом обеспечивают развитие компетенций студентов.

В Брестском государственном техническом университете (БрГТУ) в 2005 году был сформирован Отдел менеджмента качества образования. Его основными задачами являются:

- разработка мероприятий, направленных на постоянное обеспечение и улучшение качества высшего образования;
- координация и проведение работ по разработке, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии, совершенствованию системы менеджмента качества в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001;
- разработка методов обеспечения управления качеством;
- анализ результатов деятельности университета по качеству [2].

Одним из условий, позволяющим решать поставленные задачи, является проведение комплекса исследований по оценке удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг. В БрГТУ работа в данном направлении осуществляется с 2011 года социопсихологической лабораторией кафедры гуманитарных наук.

Для оценки уровня удовлетворенности в исследованиях применяются элементы теории ожиданий (проведение измерений ожиданий потребителя относительно качества образовательной услуги и восприятия качества фактически потребленной услуги) и шкальный метод оценки степени важности характеристик образовательной услуги потребителем. При этом результаты, согласно стандарту учреждения высшего образования, определяются через оценку индекса удовлетворенности внешних и внутренних потребителей и выведение балльных показателей. Комплекс исследований нацелен на решение двух основных задач:

1) диагностирование качества процесса предоставления образовательных услуг (формы и содержания образовательного процесса, мотивационных факторов, информационно-методического и материально-технического обеспечения качества подготовки специалистов, научной деятельности и т. п.);

2) совершенствование организации образовательного процесса и разработка рекомендаций и практических мероприятий для подразделений университета по повышению качества предоставляемых образовательных услуг с учетом требований потребителей.

Это позволяет составить динамическую картину показателей уровня удовлетворенности для различных категорий потребителей, классифицировать их по сопоставляемым показателям и выявить определенные тенденции в переменах [3].

Комплекс исследований проводится с помощью анкетирования среди таких групп потребителей: магистранты; аспиранты; слушатели ИПКиП; профессорско-преподавательский состав и сотрудники университета; выпускники; студенты; руководители предприятий, в штате которых имеются выпускники БрГТУ; слушатели подготовительного отделения; абитуриенты. Обработка данных осуществляется в программе MS Excel и методом линейной статистики.

Коэффициент удовлетворенности определяется в соответствии со стандартом «Оценка удовлетворенности потребителей» СТУ (ДП) СМК БрГТУ 9.1.2-01-2018 рассчитывается по формуле: $K (\%) = A * 100 / B$, где A – число респондентов, ответивших на вопрос, B – общая выборка респондентов, участвовавших в исследовании. Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг производится по следующей шкале: $K < 30\%$ – качество образовательных услуг оценивается как неудовлетворительное; $30\% \leq K < 50\%$ – как удовлетворительное; $50\% \leq K < 80\%$ – как хорошее; $K \geq 80\%$ – как отличное [4].

Комплексное исследование 2019 года показало следующие результаты.

Магистранты в подавляющем большинстве положительно оценили деятельность научных руководителей, содержание преподаваемых дисциплин, качество их преподавания, профессиональный уровень и компетентность преподавателей, уровень учебных и методических материалов.

Полученные результаты исследования позволяют утверждать о наличии высокой мотивации магистрантов и востребованности данного подразделения университета как образовательного центра в западном регионе страны. 59% магистрантов указали, что основной причиной их обучения в магистратуре является желание иметь «диплом и степень магистра», 55% участников опроса связывают это с реальной возможностью самореализации в будущей профессиональной деятельности.

Рейтинг оценок качества преподавания в магистратуре (средний балл) демонстрирует повышение по сравнению с прошлыми годами и остается на высоком уровне (87%). Результаты опроса по данной позиции коррелируют с показателями оценки профессионального уровня и компетентности преподавательского состава, а также оценками, полученными в ходе исследований по иным выборкам, которые также остаются высокими на протяжении всего времени проведения исследований.

Особый интерес представляют результаты опроса по проблеме будущей профессиональной самореализации магистрантов. Например, по сравнению с прошлогодним исследованием было отмечено трехкратное увеличение количе-

ства тех, кто планирует после окончания магистратуры поступать в аспирантуру. Также увеличилось количество магистрантов, которые в перспективе планируют заниматься научной деятельностью (без указания конкретных шагов реализации данного плана). Это позволяет утверждать о повышении престижа научной и преподавательской деятельности среди участников исследования.

Вместе с тем, отмечено резкое снижение (на 19%) мотивации и заинтересованности *аспирантов* к ведению научной деятельности по сравнению с предыдущими исследованиями, хотя квалифицированное большинство (91%) респондентов ответили, что удовлетворены результатами своей научной деятельности. Данное противоречие можно интерпретировать как свидетельство к понижению собственной требовательности и ответственности обучающихся за результаты своего труда.

Важным показателем исследования степени удовлетворенности аспирантов являются результаты ответов на вопросы, касающихся позитивных и негативных факторов, влияющих на продуктивность научной работы.

В опросе-2019 до 55% возросло количество аспирантов, которые выразили свою удовлетворенность информационной обеспеченностью и доступностью информационных ресурсов, что несомненно свидетельствует о результативности проводимых в этом направлении мероприятий.

Было установлено также смещение акцентов мотивации обучения в аспирантуре в связи перспективами будущей работы. Ожидания практически половины опрошенных связаны с возможностью своей будущей работы в качестве преподавателя университета.

Параметр позитивного отношения *слушателей ИПКиП* к обучению, по сравнению с его начальным периодом, увеличился практически в 1,5 раза по отношению к прошлогодним результатам, что говорит об имеющей место тенденции повышения положительного отношения участников опроса к учебе от момента ее начала и до завершения.

Исследование показало, что 88% *сотрудников и профессорско-преподавательского состава* демонстрируют удовлетворенность созданными в БрГТУ условиями для работы. По-прежнему высоким является балл, характеризующий психологический климат в коллективе – 7,7.

Подавляющее большинство преподавателей (84%) удовлетворены тем, каким образом распределена учебная нагрузка. Как и в прежние годы, их подавляющее число (97%) положительно оценивают свои отношения, складывающиеся с руководителями различных уровней. Это позволяет говорить о зрелости и профессиональной готовности руководящего состава выполнять свои служебные обязанности на высоком организационном уровне и обеспечивать необходимую атмосферу для работы сотрудников учебного заведения. Главным источником формирования негативного отношения к профессии у преподавателей по-прежнему остается низкий уровень оплаты труда. Кроме того, на уровень удовлетворенности в большей степени влияют: размер премий; качество взаимодействия с администрацией по актуальным вопросам совершенствования деятельности учебного заведения; уровень материального обеспечения учебного процесса.

Анализ результатов подтверждает наличие у *выпускников* тенденции повышения интереса к выбранной специальности в процессе обучения – 79% участников опроса демонстрируют высокий уровень профессиональной мотивации.

На высоком уровне сохраняется удовлетворенность выпускников качеством работы библиотеки, обеспеченностью учебно-методической литературой, состоя-

нием аудиторного фонда, обеспечением проведения лабораторных работ, компьютерами. Эти показатели во многом коррелируют и со значениями, полученными в опросах иных категорий респондентов – магистрантов, аспирантов, студентов.

Вместе с тем, отмечается снижение уровня безоговорочной удовлетворенности качеством проведения практик (при общем показателе неудовлетворенности в 28%). Очевидно, что проблемы в организации практик, как важнейшего компонента профессиональной подготовки специалистов, очевидны и требуют скорейшего принятия мер по разрешению.

Результаты исследования позволяют констатировать, что выпускники на протяжении уже нескольких лет переживают острый период неуверенности по поводу своего трудоустройства, правильности выбранной специальности, других направлений социализации, хотя при сопоставлении показателей с данными предыдущих опросов отмечается тенденция повышения уровня удовлетворенности *студентов* качеством предоставляемых образовательных услуг по многим параметрам.

В частности, у студентов университета с момента поступления в БрГТУ отмечается тенденция устойчивого повышения интереса к выбранной специальности и растет совокупный показатель полной удовлетворенности содержанием и уровнем преподаваемых дисциплин. Кроме того, повышается степень удовлетворенности учебно-методической базой обучения в университете, возрастает количество позитивных оценок работы библиотеки, обеспеченности учебно-методической литературой, санитарных условий в помещениях, методическим обеспечением лабораторных работ, компьютерным оснащением, организацией научно-исследовательской работы и собственной профессиональной подготовкой по избранной специальности;

В целом *работодатели* удовлетворены всеми параметрами подготовки специалистов, которые были предложены к оценке по программе исследования. Респонденты положительно оценили уровень теоретических знаний, практических умений и навыков выпускников БрГТУ и выразили готовность к дальнейшему сотрудничеству.

Результаты подтвердили тренд к сдвигу оценок работодателей в сторону от чисто технократического подхода в понимании значимости компетенций выпускников. Преобладающее значение у работодателей приобретают общекультурные, организационно-распорядительные и нравственные качества, формируемые в рамках социально-гуманитарного блока содержания образования.

Положительным фактом является то, что основной причиной обучения на подготовительных курсах остается стремление *слушателей подготовительного отделения* получить высшее образование именно БрГТУ (84%).

В области общей оценки качества подготовки слушателей следует особо отметить следующие показатели: 99% удовлетворены расписанием занятий, 98% – содержанием занятий, 99% респондентов выразили свое удовлетворение уровнем учебно-методической базы.

Значительная часть *абитуриентов*, как и в прошлые годы, мотивируют свой выбор (БрГТУ) высоким качеством образования. Кроме того, несколько возросла оценка такого мотивирующего фактора, как профессионализм преподавателей. Остальные позиции по оценке абитуриентов практически полностью сохранили результаты прошлых лет. 8% респондентов в качестве своей будущей

профессии избрали научную деятельность. Учитывая снижение результатов по таким позициям, как «учеба ради веселой студенческой жизни», можно утверждать о повышении ответственности поступающих в университет за свой выбор профессии в целом и учебного заведения для ее получения в частности.

В целом общая оценка удовлетворенности всех категорий потребителей БрГТУ является положительной. Ситуация в университете стабильная, происходят положительные изменения в техническом обеспечении университета, повышается профессионализм преподавательского состава, улучшается качество образования. Подразделениями учитываются все значимые студенческие предложения, которые способствуют улучшению учебного процесса в целом, появляется возможность прямого диалога между работодателем, преподавателем и студентом, что положительно сказывается на всем процессе обучения.

Удовлетворенность образовательными услугами всех групп потребителей изучается, анализируется, на основании этого предпринимаются корректирующие действия и планируются мероприятия по улучшению качества образования.

Таким образом, организованный комплекс исследований дает объективную характеристику состояния учреждения высшего образования, диагностирует его потенциал и конкурентоспособность. Анализ результатов позволяет выявить существующие недостатки в учебном процессе и организовать практическую деятельность по их устранению. Это способствует не только созданию и поддержанию репутации и имиджа университета, но и обеспечивает их положительную динамику на международном рынке образовательных услуг.

Литература

1. Кодекс Республики Беларусь об образовании: Кодекс Респ. Беларусь, 13 января 2011 г. №243-3: принят Палатой представителей 2 декабря 2010 г.: одобр. Советом Респ. 22 декабря 2010 г.: в ред. от 26 мая 2012 г. // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2014.

2. Центр менеджмента качества образования / Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/sotrudnikam/sistema-menedzhmenta-kachestva-2/sistema-menedzhmenta-kachestva>. – Дата доступа: 27.05.2019.

3. Бурко, О. П. Мониторинг качества образовательных услуг в учреждении высшего образования / О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов, Е. Г. Кудрицкая // Научные и творческие достижения в рамках современных образовательных стандартов: сборник материалов Международного конкурса курсовых, научно-исследовательских и выпускных квалификационных работ (25 января 2018 года). – Кемерово: ЗапСибНЦ, 2018. – С. 115–119.

4. Центр менеджмента качества образования. Документы СМК / Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/sotrudnikam/sistema-menedzhmenta-kachestva-2/dokumenty-smk>. – Дата доступа: 27.05.2019

В статье рассматриваются результаты эмпирического исследования удовлетворенности потребителей качеством образования в УО «БрГТУ», которое проводилось среди магистрантов; аспирантов; слушателей ИПКиП; профессорско-преподавательского состава и сотрудников университета; выпускников; студентов; руководителей предприятий, слушателей подготовительного отделения; абитуриентов. Авторами проведен глубокий и систематизированный анализ проблемы в области образовательной деятельности университета, сделаны практические выводы, позволяющие совершенствовать деятельность университета в области качества образования.