

тельной модели необходимо опираться на прочный фундамент национальных культурных, исторических, духовных традиций и нравственных ценностей.

1. Азимов, Э. Г. *Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам)* / Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. – Москва: ИКАР, 2009. – 448 с.

2. Балашова, И. В. *Развитие самомотивации обучающихся в процессе открытого образования* / И. В. Балашова // Педагогическое образование: история (традиции, опыт) и современность: материалы Всероссийской очно-заочной науч.-практ. конф., посвящ. 140-летию педагог. образования в г. Череповце (1–2 июня 2016 г.) / под ред. Н. В. Гольцовой. – Череповец, 2016. – С.33–37.

3. Балашова, И. В. «Открытое мышление» как категория философии открытого образования / И. В. Балашова, Е. Н. Спирина // Философия науки и техники в России: вызовы информационных технологий: сборник науч. статей / под общ. ред. Н. А. Ястреб. – Вологда, 2017. – С. 12–14.

4. Роберт, И. В. *Толковый словарь терминов понятийного аппарата информатизации образования* / И. В. Роберт, Т. А. Лавина. – Москва: ИИО РАО, 2006. – 88 с.

О.П. Бурко, Ю.Д. Данилов, Е.Г. Кудрицкая
Брестский государственный технический университет
г. Брест, Беларусь

КОМПЛЕКСНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ КАК КРИТЕРИЙ ОБЪЕКТИВНОЙ ОЦЕНКИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ

Аннотация: статья посвящена проблемам комплексной оценки эффективности учебного процесса в современном вузе.

Ключевые слова: мониторинг, квалиметрия, критерии, уровень удовлетворенности.

O.P. Burko, Y.D. Danilov, E.G. Kudritskaya
Brest State Technical University
Brest, Belarus

COMPREHENSIVE SURVEYS OF THE LEVEL OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF THE SERVICES PROVIDED AS A CRITERION FOR AN OBJECTIVE ASSESSMENT OF THE EDUCATIONAL PROCESS AT THE UNIVERSITY

Abstract: the article is devoted to the problems of complex evaluation of the effectiveness of the educational process at universities.

Keywords: monitoring, qualimetry, criteria, level of satisfaction.

Современный рынок образовательных услуг выдвигает в качестве одной из основных задач поиск объективных критериев для оценки качества обучения. Актуальность данной проблемы обусловлена постоянным расширением образовательного пространства, включением в деятельность по подготовке специалистов высшей квалификации все новых субъектов. Традиционно используемые технологии оценки учебного процесса в вузе, основанные лишь на анализе результатов текущих и итоговых аттестаций, являются недостаточными. Такой подход не может дать объективной картины о состоянии учебного процесса в вузе, потому что он не отражает всех сторон организационной, методической, воспитательной и иных видов деятельности, с которыми связана повседневная жизнь учебного заведения. Происходящие в настоящее время во всех сферах жизнедеятельности людей динамичные изменения предъявляют принципиально новые требования к качеству образования и требуют и соответствующих современных методик оценки образовательного процесса в высших учебных заведениях.

В частности, высокую оценку специалистов получил квалиметрический метод, успешно реализуемый в ряде отечественных и зарубежных вузов.

Его суть заключается в исследовании целой системы представлений обучающихся о качестве учебного процесса, формировании модели, основанной на количественных показателях, отражающих различные стороны образовательной деятельности. Таким образом, в качестве методологической основы метода квалиметрии выступает типология и структура деятельности, которые оцениваются различными группами участников образовательного процесса. Главным достоинством квалиметрического метода является то, что он основан на фундаментальных принципах теории педагогических измерений, независимости и массовости оценок, использовании технологий математической статистики с последующей социально-педагогической интерпретацией результатов [2, с. 22–25]. Анализ применения данного метода показывает, что высокая эффективность квалиметрии достигается при сочетании двух условий применения метода:

- наличия «инструментальных» критериев оценки качества образовательного процесса;
- регулярном (систематическом) проведении квалиметрических измерений, т.е. в режиме постоянного мониторинга.

В противном случае достоверность результатов исследований участников образовательного процесса будет невысока, а оценка необъективной.

Социопсихологической лабораторией Брестского государственного технического университета совместно с Центром менеджмента вуза реализуется программа исследований уровней удовлетворенности качеством образования в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001-2009 [3].

Сочетание квалиметрических измерений, методов социально-педагогической интерпретации результатов и элементов теории ожиданий позволяет сформировать исследовательский конструкт, при котором экспертиза уровней удовлетворенности студентов (как важнейший показатель качества образова-

тельной деятельности) осуществляется по ходу самого процесса формирования профессиональных компетенций обучающихся. Данная комплексная модель дает возможность оперативно решать следующие задачи:

- выявлять и прогнозировать появление потенциальных и перспективных потребителей образовательных услуг;
- давать оценку качеству учебного процесса в сопоставлении с ожиданиями обучающихся через показатели удовлетворенности;
- формировать объективные оценочные критерии удовлетворенности качеством образовательных услуг;
- разрабатывать научно обоснованные рекомендации для различных подразделений и служб университета по повышению качества образовательной деятельности.

Данная методика формирует достоверную динамическую картину показателей уровня удовлетворенности для различных категорий потребителей. Благодаря ей имеется возможность классифицировать группы потребителей по сопоставляемым показателям, анализировать, интерпретировать и сравнивать полученные результаты, выявлять тенденции, формулировать выводы и прогнозы, касающиеся будущего развития образовательной среды.

В процессе мониторинга конструируются целевые выборки: магистранты, аспиранты, слушатели ИПКиП, профессорско-преподавательский состав и учебно-вспомогательный персонал университета, выпускники, студенты дневной и заочной форм обучения, руководители предприятий, в штате которых имеются выпускники БрГТУ, слушатели подготовительного отделения, абитуриенты и др. Обработка данных осуществляется по каждой исследуемой группе методами линейной статистики. Интерпретация результатов и выработка рекомендаций подразделениям университета выполняются с учетом ретроспективных данных.

Коэффициент удовлетворённости качеством образовательных услуг рассчитывается в соответствии со стандартом «Оценка удовлетворённости потребителей СТУ (ДП) СМК БрГТУ 8.2.1-01-2009» и рассчитывается по формуле: $K (\%) = A * 100 / B$, где A – число респондентов, ответивших на вопрос, B – количество респондентов, участвовавших в исследовании.

Общая оценка удовлетворённости потребителей выводится по следующей шкале:

- $K < 30\%$ – качество образовательных услуг оценивается как неудовлетворительное;
- $30\% \leq K < 50\%$ – качество образовательных услуг оценивается как удовлетворительное;
- $50\% \leq K < 80\%$ – качество образовательных услуг оценивается как хорошее;
- $K \geq 80\%$ – качество образовательных услуг оценивается как отличное [1, с. 123].

Реализуемая в БрГТУ система мониторинга является важным компонентом менеджмента качества образования. Исследования уровней удовлетворенности потребителей образовательных услуг позволяют получить достоверную информацию об образовательном процессе и предоставляют дополнительные возможности для выявления проблем и принятия грамотных управленческих решений. Определение слабых мест в организации учебного процесса и практическая деятельность по их устранению способствуют не только формированию и поддержанию на должном уровне репутации и имиджа вуза, но и являются важными факторами его перспективного развития.

1. Бурко, О. П. Анализ удовлетворенности потребителей учреждения образования «Брестский государственный технический университет» / О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов, Е. Г. Кудрицкая // Вестник БрГТУ. – 2017. – № 3 (105). – С. 120–125.

2. Квалиметрия учебно-воспитательного процесса вуза: теория и практика: учеб.-метод. пособие / Н. И. Мицкевич [и др.]; под ред. Н. И. Мицкевича. – Минск: РИВШ, 2011. – 122 с.

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

Э.В. Ванина

Санкт-Петербургская академия постдипломного образования
г. Санкт-Петербург, Россия

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИДЕЙ СИСТЕМНОЙ ИНЖЕНЕРИИ В ПРАКТИКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЫ

Аннотация: данная статья посвящена описанию возможностей конструирования деятельности школы на основе использования отечественных разработок в области системного подхода и идей системной инженерии.

Ключевые слова: системный подход, системная инженерия, синергетика.

E.V. Vanina

St.-Petersburg Academy of Postgraduate Education
St.-Peterburg, Russia

APPLYING THE IDEAS OF SYSTEM ENGINEERING IN THE PRACTICE OF SCHOOL ACTIVITY

Abstract: this article is devoted to the description of possibilities of constructing school activity based on using domestic developments in the field of system engineering.

Keywords: system approach, system engineering, synergy.