

ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВЫПУСКНИКОВ БРЕСТСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Бурко О.П. – доцент

Данилов Ю.Д. – доцент

Кудрицкая Е.Г. – старший преподаватель

Брестский государственный технический университет, Беларусь, г. Брест

Аннотация

В статье представлены некоторые результаты мониторинга удовлетворенности качеством образования выпускников Брестского государственного технического университета. Исследования выполнены с целью выработки практических рекомендаций по повышению качества образовательных услуг, предоставляемых учебным заведением.

Ключевые слова

Мониторинг качества образовательных услуг, удовлетворенность образовательными услугами, организация учебного процесса.

Мониторинг качества образовательных услуг уже на протяжении нескольких лет в Брестском государственном техническом университете (БрГТУ) является неотъемлемым компонентом программы менеджмента качества образования по государственным и международным стандартам серии ISO 9001 и др. [1]. Данное исследование, проведенное социопсихологической лабораторией кафедры гуманитарных наук, в качестве приоритетной задачи предусматривало изучение актуальных проблем, стоящих перед службами учебного заведения в области совершенствования маркетинговой политики, направленной на формирование контингента студентов и повышение качества предоставляемых образовательных услуг.

В ходе исследования использовался метод анкетирования, опросный лист состоял из 9 вопросов, на отдельные из которых было предусмотрено несколько вариантов ответа. Обработка данных осуществлена в программах MS Excel методом линейной статистики. На протяжении трех лет было опрошено 844 выпускника дневной формы обучения пяти факультетов: строительного, машиностроительного, электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии, экономического.

В результате проведенного исследования, было установлено, что в целом, выпускники удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, которые были предложены к оценке по программе исследования.

Коэффициент удовлетворенности рассчитывался в соответствии со «Стандартом оценки удовлетворенности потребителей СТУ (ДП) СМК БрГТУ 8.2.1-01-2012» по формуле: $K(\%) = A \cdot 100 / B$, где A – число респондентов, ответивших на вопрос, B – общая выборка респондентов, участвовавших в исследовании [2]. При этом оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг производилась по следующей шкале значений:

- $K < 30\%$ – неудовлетворительное,
- $30\% \leq K < 50\%$ – удовлетворительное,
- $50\% \leq K < 80\%$ – хорошее,
- $K \geq 80\%$ – отличное.

Результаты исследования по оценке качества предоставляемых образовательных услуг представлены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты оценки удовлетворенности выпускников качеством организации учебного процесса

Вопросы	К (%)		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.
1. Удовлетворены ли Вы:			
1.1. В целом качеством образования в БрГТУ	86%	87%	86%
1.2. В целом качеством работы библиотеки	80%	85%	83%
1.3. Обеспеченностью учебно-методической литературой	71%	78%	70%
1.4. Уровнем материально-технической базы университета (состоянием аудиторного фонда, обеспеченностью лабораторных работ, компьютерным оснащением)	72%	72%	69%
1.5. Организацией научно-исследовательской работы	80%	84%	77%
1.6. Профессионализмом и компетентностью преподавателей	90%	93%	93%
1.7. Взаимоотношениями с преподавателями	95%	94%	87%
1.8. Взаимоотношениями в группе	84%	88%	90%
1.9. Возможностью творческого самовыражения/развития (спорт., культ., и др. секции)	84%	82%	79%
1.10. В целом качеством работы университетской столовой?	94%	92%	97%
2. Удовлетворяет ли Вас качество организации и проведения практик?	75%	81%	84%
3. Если Вы проживаете в общежитии, то удовлетворяют ли Вас условия проживания в нём?	62%	59%	85%
Итого	81%	83%	83%

По сравнению с 2015 годом общий показатель удовлетворенности выпускников качеством образовательных услуг в 2017 году увеличился на 2%.

Проведенное исследование показало, что у выпускников университета с момента поступления в БрГТУ наблюдается тенденция устойчивого повышения интереса к выбранной специальности. Более 80% респондентов отмечают, что к окончанию вуза интерес к выбранной специальности только возрастает. Эти результаты остаются относительно постоянными на протяжении всех лет и свидетельствуют о высоком уровне сохранения профессиональной мотивации к обучению в ВУЗе.

Выпускники университета характеризуют содержание и уровень преподаваемых дисциплин в целом, как соответствующие современным требованиям. Это подтверждают данные ответов на вопрос «Как Вы полагаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых дисциплин на Вашем факультете требованиям времени?», где более 70% респондентов на протяжении трех лет исследований (74 % в 2015 г., 80 % в 2016 г., 71% в 2017 г.) считают, что содержание и уровень преподаваемых дисциплин «полностью соответствуют» требованиям времени.

Одним из наиболее значимых изменений во мнениях респондентов, которое зафиксировано в исследовании 2017 года, является оценка удовлетворенности условиями проживания в общежитиях БрГТУ. Общее количество тех, кто доволен бытовыми условиями проживания в общежитиях в 2017 г. составило 85% от общего числа респондентов, что на 23% больше по сравнению с 2015 г. и на 26 % – с 2016 г. (в 2015 г. – 62%, в

2016 г. – 59%). В том случае, если в дальнейшем будет фиксироваться подобная динамика, то нынешний год можно признать периодом качественного сдвига в работе служб учебного заведения по улучшению материально-бытовых условий проживания в общежитиях.

Исследование 2017 года также показало повышение уровня удовлетворенности качеством проведения практик. В целом, 84% выпускников 2017 г. довольны тем, как организована и проводится производственная практика. По сравнению с 2016 годом показатель удовлетворенности вырос на 3% , с 2015 годом – на 9%. Симметрично, снизилось количество тех студентов, которые полностью или частично не удовлетворены качеством проведения практик, причем, тех, кто высказал полное неудовлетворение, не оказалось. Это позволяет говорить о результативности проводимых в учебном заведении мероприятий по повышению качества организации и проведения производственной практики.

Вместе с тем, проведенное изучение мнений в нынешнем году позволяет констатировать продолжающееся снижение уровня уверенности выпускников в применимости своих знаний в хозяйственном комплексе (с 26 % в 2015 г. до 23% в 2017 г.). Данный факт позволяет предполагать, что в настоящее время, выпускники ВУЗа переживают критически острый период неуверенности по поводу своей востребованности в экономическом комплексе страны.

На протяжении всего периода исследований выпускников, респонденты оценивают свою работу на среднем уровне (средний балл — 7,3). Данный балл представляет собой комплексный показатель оценки своего участия в образовательном процессе: выполнения обязанностей студента, личной активности, добросовестности и пр. Значение коррелирует с данными ответов на другие вопросы, свидетельствует об удовлетворенности студентов качеством организации учебного процесса и о сформировавшейся адекватной самооценке участников опроса.

Исследование 2017 г. показало, что в отличие от предыдущих исследований, в первую очередь студенты ставят внеучебные приоритеты обучения в вузе: атмосферу в группе (59%), взаимоотношения с однокурсниками (46%), далее выделяются: учебный процесс в целом (40%) и собственные учебные результаты (37%). На протяжении 3 лет исследования наблюдается тенденция повышения удовлетворенности:

- на 18% - успехами в научно-исследовательской работе (с 5% в 2015 г. до 23% в 2017 г.),
- на 12% - участием в спортивных соревнованиях (с 3% в 2015 г. до 15% в 2017 г.),
- на 12% - участием в конкурсах художественной самодеятельности (с 1% в 2015 г. до 13% в 2017 г.),
- на 6% - учебными результатами (с 31% в 2015 г. до 37% в 2017 г.),
- на 5% - возможностью проявить себя, свои способности и умения (с 17% в 2015 г. до 23% в 2017 г.).

В проведенном исследовании практически не выявлено новых проблем в области организации учебно-воспитательного процесса и хозяйственно-бытового обеспечения обучения. Контент-анализ ответов показал, что наиболее часто упоминаемыми студентами предложениями являются те же, что и назывались в предыдущие годы, а именно:

— в области совершенствования организации и методического обеспечения учебного процесса: практическая направленность производственной практики, более тесная связь с производством во время учебы и практики, обучение современным технологиям, увеличение количества часов на обучение иностранным языкам, предоставление возможности самостоятельного выбора учебных дисциплин, необходимость актуализации обучения под конкретные потребности предприятий;

— в области материально-технического обеспечения учебного процесса: обновление материально-технической базы лабораторных аудиторий; повышение качества программного обеспечения; улучшение доступа к сети Интернет путем организация в учебном заведении публичных точек доступа («хот-спотов») по технологии Wi-Fi.

Таким образом, наиболее значимыми результатами с точки зрения целей исследования и его методологии, являются:

1. Подтверждение совпадения и повторяемости показателей по ряду позиций с результатами проверочного измерения, что свидетельствуют о правильно выбранной методике исследования, его инструментария, технологии обработки и интерпретации результатов.

2. Установление степеней корреляции результатов исследования 2017 года с результатами прошлых опросов позволяет сделать вывод о формировании устойчивых тенденций по некоторым показателям организации учебного процесса и условий его обеспечения. Такие результаты установлены по следующим позициям:

— качество образования в БрГТУ в целом, повышение интереса к выбранной специальности и уровень организации и проведения практик;

— качество работы библиотеки и обеспеченность учебно-методической литературой; профессионализм и компетентность преподавателей;

— взаимоотношения в группе;

— возможность творческого самовыражения и развития;

— качество работы университетской столовой и удовлетворенность условиями проживания в общежитии.

По некоторым из вышеуказанных позиций, устойчивый рост количества положительных оценок фиксируется на протяжении трех лет исследований.

3. Исследование также установило стабильно возрастающую неуверенность выпускников в своей востребованности в экономическом комплексе страны. Демонстрируя достаточно высокий общий уровень доверия к качеству образования, получаемого в университете, все большее количество студентов выпускных курсов не видят реальных возможностей для профессиональной самореализации из-за негативных процессов, происходящих на рынке труда.

Список литературы:

1. Система менеджмента качества. Организационные мероприятия // Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/index.php/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva/meropriyatiya>. – Дата доступа : 02.05.2017.

2. Система менеджмента качества. Документы СМК // Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva-2/dokumenty-smk>. – Дата доступа : 02.05.2017.