

ресурс] //URL <http://militaryarms.ru/armii-mira/islamskoe-gosudarstvo/> (дата обращения 12.01.2018)

5. Теория сценариев Э.Берна [Электронный ресурс] //URL [http://psynets.ru/practical\\_psychology/eric\\_berne.html](http://psynets.ru/practical_psychology/eric_berne.html) (дата обращения 12.01.2018)

6. Рейтинг стран по уровню преступности [Электронный ресурс] //URL <http://vivareit.ru/10-stran-s-samym-vysokim-urovнем-prestupnosti/> (дата обращения 13.01.2018)

7. Экономика США. Материал из Википедии [Электронный ресурс] //URL [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0\\_%D0%A1%D0%A8%D0%90](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D0%A1%D0%A8%D0%90) (дата обращения 13.01.2018)

## **ТЕНДЕНЦИИ ИЗМЕНЕНИЯ ПРЕДПОЧТЕНИЙ АСПИРАНТОВ В ОЦЕНКАХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Данилов Ю.Д. – доцент,

Бурко О.П. – доцент,

Кудрицкая Е.Г. – старший преподаватель

Брестский государственный технический университет, Республика Беларусь, г. Брест.

### **Аннотация**

В статье рассматриваются некоторые практические аспекты организации исследований удовлетворенности качеством образовательных услуг в Брестском государственном техническом университете. Авторы дают краткий анализ и оценку применяемых методик, формулируют мнение о возможности их использования для оценки уровней удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг аспирантам ВУЗа. В работе приводятся некоторые обобщенные результаты проведенных исследований и дается их оценка в соответствии с имеющимися тенденциями развития рынка образовательных услуг в регионе.

### **Ключевые слова**

Мониторинг, образовательные услуги, аспиранты, методика, фокус-группа, оценка удовлетворенности.

В Брестском государственном техническом университете (БрГТУ) реализуется синтезированная программа мониторинга, разработка которой была связана с внедрением системы менеджмента качества. Она направлена на комплексное изучение показателей удовлетворенности различных фокус-групп заинтересованных потребителей, в том числе и аспирантов. Для оценки уровня удовлетворенности в исследованиях применяются элементы теории ожиданий, а результаты определяются через выведение балльных показателей и индексов удовлетворенности. Таким образом, в данной программе учтены многие известные на сегодня технологии и методики исследований, а также применяются компоненты, обусловленные спецификой образовательной деятельности ВУЗа.

Данные изыскания, проводимые лабораторией кафедры гуманитарных наук, нацелены на решение следующих задач:

— исследование ожиданий обучающихся, и степени их фактической реализации через показатели удовлетворенности;

— определение оценочных критериев исследования удовлетворенности качеством образовательных услуг;

— разработку рекомендаций и перечня практических мероприятий для различных подразделений и служб университета по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

Содержание проводимого мониторинга определяется характеристиками фокус-группы и способностями всех без исключения участников объективно оценить свое отношение к выбору специальности обучения и его качеству. Такой подход позволяет составить динамическую картину показателей уровня удовлетворенности аспирантов, классифицировать их по сопоставляемым показателям и выявить определенные тенденции в происходящих переменах [1].

В текущем году генеральная совокупность исследований включала аспирантов строительного, машиностроительного, экономического, а также факультетов электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии.

В результате проведенного опроса, было установлено, что аспиранты ВУЗа в целом удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, предложенных к оценке по программе исследования. Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили деятельность научных руководителей и результаты своей собственной научной деятельности. Обобщенные данные представлены в таблице.

Таблица 1. Оценка данных по удовлетворенности аспирантов

Вопросы	К (%)	Качество образовательных услуг
1. Довольны ли Вы результатами своей научной деятельности?	5%+75%=80%	отличное
2. Удовлетворены ли Вы работой со своим научным руководителем?	60%+30%=90%	отличное
3. Удовлетворяет ли Вас состояние библиотечного фонда БрГТУ для работы над диссертацией?	10%+50%=60%	хорошее
Итого	77%	хорошее

Наиболее значимыми показателями, с точки зрения цели исследования, стали такие результаты:

— установлен значительный рост (с 38% до 55%) мотивации и заинтересованности аспирантов к ведению научной деятельности по сравнению с 2016 годом. Практически 100% аспирантов, при этом, отметили повышение своего интереса к работе, с момента поступления в аспирантуру;

— только 25% аспирантов выразили свою удовлетворенность информационной обеспеченностью и доступностью информационных ресурсов, что практически в два раза ниже показателя прошлого года (46%). Кроме того, существенно снизился показатель уровня удовлетворенности помощью, которую аспиранты получают от участия в исследовательских проектах, конференциях, семинарах (с 46% до 35%);

— среди факторов, затрудняющих работу аспирантов над диссертационной работой, отмечается смещение в сторону материально-технического обеспечения научной деятельности, информационной обеспеченности, доступности информационных ресурсов, возможности обратиться в другие научные центры и учреждения. Вместе с тем, загруженность по месту работы, как препятствующий фактор, оценена ниже показателя прошлого года на 13 пунктов.

Одним из наиболее существенных сдвигов в мнениях аспирантов является изменение оценки эффективности сотрудничества с научными руководителями. Так, почти в 3 раза снизилось количество аспирантов, которые оценивают количество публикаций по

теме научного исследования как «достаточное». Соответственно, во столько же возросло количество тех, кто не удовлетворен количеством публикаций.

Особо следует отметить, что впервые за все время исследований, 15% респондентов высказали полную неудовлетворенность этим показателем. При сопоставлении результатов за несколько последних лет, можно говорить о нарастании падения активности аспирантов в вопросах участия в подготовке и издании материалов по темам научных исследований.

Среди причин недостаточного количества публикаций участники фокус-группы указали недостаточную проработку темы и изменение темы диссертационного исследования, которые не позволяют сконцентрироваться на определенном материале.

Последний опрос также продемонстрировал, что значительно изменились предпочтения аспирантов по использованию информационных источников. Например, в 3 раза (с 8% в 2013 г. до 25% в нынешнем), возросло количество тех, которые в работе над диссертацией используют университетскую библиотеку. Это непосредственно связано с повышением их удовлетворенности состоянием библиотечного фонда БрГТУ (на 14%).

Помимо этого, в исследовании отмечены существенные изменения в факторах мотивации обучения в аспирантуре и их связи с будущей профессиональной деятельностью. В частности, только 25% респондентов планируют связать свою будущую работу с получаемой специальностью, что на 21% меньше, чем в прошлом году. Вместе с тем, существенно (в 5 раз) увеличилось количество тех, которые предполагают заняться научной деятельностью, в том числе в 2 раза больше стало тех, кто планирует заняться преподавательской работой в университете. Такие результаты позволяют сделать вывод о значительном смещении приоритетов аспирантов по выбору будущей области самореализации, что обусловлено существенными и динамичными переменами, происходящими на национальном рынке труда.

Выводы исследований уровня удовлетворенности являются основой для разработки практических мероприятий по повышению эффективности учебного процесса и его обеспечения. Многие предложения, высказанные участниками опроса, учтены при реализации конкретных мероприятий по улучшению информационной базы учебного заведения, созданию свободного доступа к Интернет-ресурсам, улучшению библиотечного обслуживания, совершенствованию материальной базы учебного процесса. Реализуемая в Брестском государственном техническом университете программа мониторинга удовлетворенности качеством образовательных услуг является важным компонентом всей системы менеджмента качества образования. Она представляет собой комплексную программу мониторинга, разработанную на основе современных технологий социально-экономических исследований, базовых концепциях социологического анализа, интерпретации и прогнозирования результатов. Данные, получаемые в ходе исследований, позволяют не только объективно определить слабые места в организации учебного процесса и организовать практическую деятельность по их устранению, но и способствуют поддержанию благоприятной репутации и имиджа ВУЗа, служат важнейшим драйвером его перспективного развития.

Список литературы:

1. Балясин, М. А. Опыт обучающихся: исследование-опрос как новый подход к оценке программ Erasmus Mundus / М.А. Балясин, Луиш Карвальо, Джорджиана Михут // Вопросы образования. – 2016. – № 1.