

Инновационные технологии эффективного менеджмента включают разработку и реализацию стратегии устойчивого социально-экономического развития организации, состоящую из процессов, входящих в общую систему управления организацией:

- 1) обучение сотрудников организаций ИТЭМ;
- 2) диагностика объекта управления в стартовых условиях устойчивого развития;
- 3) мониторинг в условиях функционирования объекта управления;
- 4) обзор в условиях функционирования устойчивого развития организации;
- 5) разработка и реализация СУСЭРО;
- 6) корректировка процессов управления СУСЭРО;
- 7) управление информационным преобразователем, позволяющим сопоставлять характеристики производственно-хозяйственной деятельности в абсолютных единицах с показателями уровней управляемости в относительных единицах.

Разработанные инновационные технологии применяются в первую очередь на стратегическом уровне управления посредством изменения системы управления организацией, т. е. для поддержания преимуществ, обеспечивающих конкурентоспособность, и использования новых возможностей при возникновении изменений в деловой среде организации.

Заключение. Переходя на новые инновационные технологии эффективного менеджмента, можно планировать и прогнозировать этапы развития организации, зоны перехода от одной инновационной технологии производства к другой. Своевременная замена инновационных технологий с учетом их конкурентоспособности и циклов жизни позволит руководству корректировать производственно-хозяйственные отношения с учетом условий деловой среды организации.

Разработанные в учреждении образования «Брестский государственный технический университет» инновационные технологии эффективного менеджмента позволяют реализовать условия устойчивого развития организации и организовать процессы измерения мониторинга и обзора, создающие прозрачное управление организацией.

Организационный механизм внедрения инновационных технологий эффективного менеджмента, опираясь на современные теории управления, позволяет предложить каждой организации «Программу внедрения системы управления устойчивым социально-экономическим развитием организации», которая предполагает настройку процессов управления организацией на реализацию долговременных этапов развития с учетом требований международных стандартов ИСО серии 9004.

СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Высоцкий, О.А. Теория измерения управляемости хозяйственной деятельностью предприятий / Под науч. ред. Р.С. Седегова. – Минск: ИООО «Право и экономика», 2004. – 396 с.
2. Комплекс мер на 2016-2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством, утвержденным Советом Министров Республики Беларусь 15.09.2016 № 07/312-255/11704р.
3. Высоцкий, О.А. Основы устойчивого развития производственной организации / О. А. Высоцкий, И.М. Гарчук, Н.С. Данилова; под науч. ред. В. Ф. Медведева; Брестский государственный технический университет. – Минск: ИООО «Право и экономика», 2015. – 358 с. – (Серия «Высшая школа бизнеса»).

Материал поступил в редакцию 14.05.2018

GARCHUK I.M. Strategic development of the organization at the stages of the life cycle

The process of development of the life cycle of the organization taking into account the life cycle of the main production technologies, which change the indicators and characteristics of production and management. The development of the organization and its functioning in the new production, economic and managerial conditions are substantiated. Identify options of a trajectory of development of management processes to the strategy of sustainable socio-economic development of organizations, differing in character development, determining the linearity or the stability of the border adjustments of resources, the values of the levels of control. The organizational mechanism of introduction of innovative technologies of effective management in practice of production and economic activity of regional organizations is developed.

УДК 330.112.1

Бурко О.П., Данилов Ю.Д., Кудрицкая Е.Г.

ОРГАНИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В БРЕСТСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ ТЕХНИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Введение. Категория «качество образовательных услуг» уже прочно вошла в контекст теоретической дискуссии, ведущейся в образовании, что непосредственно связано со все нарастающей тенденцией коммерциализации образовательной сферы. Но, если, в традиционном понимании сферы услуг, это качество трактуется исключительно как экономическая категория, связанная с достижением успеха в конкурентной борьбе, то применительно к образованию, как сфере социального характера, толкование термина вызвало определенные противоречия. Этот факт вполне объясним с точки зрения выяснения роли образования, как для каждого отдельного человека, так и для общества в целом.

Традиционно, главные цели образования классифицировались на внешние и внутренние. Внешние рассматривались исходя из того, что образование является одним из многих государственных институтов, предназначенных для удовлетворения потребностей общества и его жизнеобеспечения, прежде всего – для развития производительных сил и совершенствования морально-правовых устоев. Внутренние

цели рассматривались с точки зрения совершенствования прежде всего личностного потенциала человека, вооружении его необходимыми знаниями, умениями и навыками, которые он мог бы применить на практике в ходе деятельности по собственной самореализации.

По мере того, как образование все более становилось услугой, органическая взаимосвязь между его целями стала стремительно ослабевать. На сегодняшний день, его институциональная парадигма предполагает рассматривать образовательный процесс как государственно организуемое и нормируемое явление, главной задачей которого становится передача компетенций, необходимых для решения сугубо утилитарных задач. При этом все более господствующее положение приобретает мнение о том, что развитие личностного потенциала в образовательном процессе совершается автоматически.

Исследования качества предоставляемых образовательных услуг. Мы считаем, что, исходя из долгосрочных перспектив цивилизационного развития, данная точка зрения является далеко неоднозначной, а потому исследования качества предоставляемых образо-

Бурко Оксана Петровна, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.

Данилов Юрий Дмитриевич, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.

Кудрицкая Елена Григорьевна, ст. преподаватель кафедры гуманитарных наук Брестского государственного технического университета.

Беларусь, БрГТУ, 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.

вательных услуг должны учитывать не только сугубо экономические и рейтинговые показатели, но и учитывать роль факторов социального окружения обучающихся, которые непосредственно связаны с духовно-нравственным совершенствованием человека.

Следует признать, что эти вопросы на данный момент не имеют должной теоретической проработки. Анализ источников показывает, что основное внимание в исследованиях уделяется изучению экономической эффективности деятельности образовательных учреждений и выяснению отношения обучающихся к отдельным сторонам процесса обучения. При этом сами обучающиеся воспринимаются только как потребители услуг, за которых ведется непримиримая конкурентная борьба между учебными заведениями.

Мы полагаем, что современный рынок образовательных услуг характеризуется исключительными по своей специфичности свойствами. В отличие от традиционного рынка услуг, в нем присутствуют, а нередко играют и определяющую роль (в зависимости от складывающейся конъюнктуры), многие заинтересованные стороны, а не только покупатель и продавец. Здесь представлены в специфической форме заказчик, посредник и потребитель, бенефициар и производитель. Соответственно структура и формы функционирования такого рынка также имеют существенные отличия.

Значительная часть проводимых исследований по вопросам качества образовательных услуг рассматривают студента вуза в качестве клиента, которому диплом необходим только для удовлетворения своих собственных потребностей. При таком подходе удовлетворенность безусловно является важной средой для привлечения новых клиентов и служит знаковым показателем эффективности работы учебных заведений. Парадигма таких исследований основана на современных маркетинговых концепциях, в соответствии с которыми вузам удается обеспечивать привязанность своих клиентов, формировать у них позитивное отношение к учебному заведению, которое они будут транслировать в общество. Кроме того, в рамках данной концепции вузы рассматривают друг друга как конкурирующие учреждения, действующие в весьма насыщенной отрасли, каковой является образование [1, с. 22].

В зарубежной практике широкое распространение получили исследования по определению так называемого индекса студенческой удовлетворенности (Student Satisfaction Index), в котором основными критериями для оценки принимаются:

- общая репутация учебного заведения;
- лояльность студентов как основных потребителей услуг;
- технологическая, организационная и функциональная оценка;
- внешняя оценка вуза в определенных социальных группах;
- воспринимаемая ценность получаемого образования в соответствии с ожиданиями потребителей услуг.

Ряд исследований по данной тематике отдают приоритет теории запланированного поведения, в соответствии с которой удовлетворенность зависит, прежде всего, от внутренней мотивации обучающихся. А мотивация, в свою очередь, обусловлена общими характеристиками образовательной среды в вузе (наличием мощной исследовательской базы, общественным авторитетом вуза, перспективами будущего трудоустройства и т. д.), а также субъективными факторами (влиянием родителей и знакомых, отсутствием доступных альтернатив по получению образования, возможностями по получению стипендии или иной материальной помощи и т. п.).

Широкую известность в проводимых опросах получила шкала Лайкерта – один из наиболее распространенных инструментов, используемых в самых серьезных экономических исследованиях, начиная со второй половины прошлого века. С ее помощью уже на протяжении более чем 20-ти лет выполняются измерения качества предоставляемых образовательных услуг во многих вузах Западной Европы и США. Суть данной методики состоит в следующем. Участники отвечают на несколько десятков вопросов, распределенных по различным категориям-показателям образовательной деятельности: собственно процесс обучения, характер проводимых испытаний (экзамены, тестирование и т. д.), усвоение знаний и возможность их практического применения в рамках будущей профессиональной деятельности.

Методика расчетов показателей по шкале Лайкерта позволяет классифицировать респондентов на связанные категории и затем с

высокой степенью точности определить мероприятия, необходимые для повышения удовлетворенности студентов. Обработка результатов исследования осуществляется в 2 этапа: на первом из них осуществляется формирование фокус-групп для определения исследуемых показателей, а на втором выполняется многомерный анализ полученных данных.

Ключевыми параметрами уровня удовлетворенности здесь выступают:

- эффективность академических консультаций;
- общая эффективность учебного процесса;
- условия проживания и обеспечение безопасности в студенческом кампусе;
- эффективность работы служб поддержки, в том числе - материальной;
- отношение к личности;
- студенческая сосредоточенность на достижении образовательной цели [2, с. 112].

Результаты исследований, проведенных по данной методологии, продемонстрировали наличие ряда тенденций, характерных для всех категории обучающихся, независимо от страны нахождения вуза и его авторитета. Так было установлено, что удовлетворенность в значительной степени определяется специализацией подготовки студентов (в зависимости от складывающейся общей конъюнктуры рынка труда в конкретной стране). Однако при этом, студенты с разным уровнем успеваемости отмечали различные факторы, которые влияли на их удовлетворенность (с высокой успеваемостью указывали на важность библиотечного и информационного обслуживания, а с низкой – на лояльность преподавателей во время экзаменов).

Опыт исследований уровня удовлетворенности образовательными услугами в российских вузах достаточно разнороден и не систематизирован. Обращает на себя внимание деятельность Международного инновационного университета (г. Сочи), в котором на протяжении ряда лет дважды в год проводятся опросы всех студентов от бакалавриата до магистратуры на всех факультетах. Перечень критериев оценки не ограничивается показателями шкалы Лайкерта и дополнен такими позициями, как эффективность взаимодействия студентов с преподавателями, уровень вовлеченности обучающихся в различные сферы университетской жизни (досуг, спорт, путешествия, деятельность общественных организаций и пр.) [3].

Таким образом, большинство исследований, проводимых сегодня за рубежом, ориентированы на определение индексов удовлетворенности потребителей образовательных услуг, формируемых на основании избирательно подобранных критериев.

В Брестском государственном техническом университете 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 – абитуриентов, студентов всех факультетов и форм обучения, магистрантов и аспирантов, работодателей. 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 методики исследований, а также применяются компоненты, обусловленные спецификой образовательной деятельности вуза. Социально-экономические изыскания, проводимые лабораторией кафедры гуманитарных наук, нацелены на решение следующих задач:

- определение основных социальных групп – потенциальных и перспективных потребителей образовательных услуг;
- 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 каждого из объектов, например, первокурсники, студенты

старших курсов и выпускники позволяют измерить ретроспективный динамический показатель удовлетворенности выбором вуза, а выпускники и работодатели дают объективное представление об уровне удовлетворенности адаптацией на рынке труда. Все без исключения студенты оценивают свое отношение к выбору специальности обучения и его качеству.

Такой подход дал возможность составить динамическую картину показателей уровня удовлетворенности для различных категорий обучающихся, классифицировать их по сопоставляемым показателям и выявить определенные тенденции в происходящих переменах.

Например, опросы абитуриентов на протяжении ряда лет показали, что в БрГТУ существует проблема информированности данной группы потребителей образовательных услуг сразу о нескольких параметрах деятельности вуза:

- собственно качестве обучения;
- содержании образования;
- востребованности специальностей на рынке труда, по которым осуществляется обучение;
- возможности личностной самореализации в рамках избранной профессии;
- оценки качества подготовки специалистов в вузе со стороны работодателей.

Кроме того, исследование данной фокус-группы показало, что продолжает увеличиваться разрыв между школьными знаниями и уровнем подготовки, необходимым для поступления в вуз, включая и знания о самой будущей профессии, вузе и сфере перспективной деятельности в целом. Это порождает у абитуриентов искаженное представление о качестве предоставляемых услуг из-за того, что вчерашний выпускник школы просто не способен качественно усвоить программный материал высшей школы, и вследствие этого он сам, а также родители, знакомые, коллеги по учебе и т. д. делают вывод, что «профессора не могут, не умеют или не хотят учить».

Всегда интересный материал для научного анализа представлен результатами опросов выпускников. На протяжении всего времени проведения исследований они демонстрируют уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг в университете и даже его возрастание по некоторым позициям (соответствие содержания преподаваемых дисциплин современным требованиям, уровень организации научно-исследовательской работы в вузе, профессионализм и компетентность преподавателей и т. д.). В то же время наблюдается стабильное понижение уровня удовлетворенности выпускников (показателя позитивных ожиданий) возможностями своей профессиональной самореализации и теми возможностями, которые может предоставить общество. Так, в одном из последних опросов, 56% магистрантов указали, что основной причиной их обучения в магистратуре является желание заниматься научной деятельностью. Этот показатель на 22% превысил результат прошлогоднего исследования и вполне коррелировал с другим параметром – желанием повысить свой образовательный и профессиональный уровень, где количество положительных ответов увеличилось на 44%. Вместе с тем, пятая часть респондентов указала, что их обучение в магистратуре – лишь отсрочка от призыва в армию, хотя подавляющее боль-

шинство из них (89%) полностью удовлетворены результатами своего обучения и научной деятельности.

Общая картина мнений о качестве образовательных услуг, оказываемых учебным заведением, не была бы полной, если бы в ней отсутствовали результаты опросов работодателей. Специфика университета обусловила методику формирования фокус-групп для проведения исследования, в результате чего основными респондентами выступили руководители региональных строительных организаций, промышленных предприятий машиностроительного сектора и IT-сферы. Наиболее значимым выводом по результатам их опроса является утверждение о высокой динамичности рынка труда и скорости его обновления, что предъявляет совершенно иные требования к качеству подготовки специалистов. Например, работодатели на протяжении всего времени проведения исследований высоко оценивают качество подготовки выпускников БрГТУ по специальности, как в теоретическом, так и практическом плане. Вместе с тем, постоянно возрастает показатель неудовлетворенности работодателей организационно-распорядительными навыками и коммуникативными качествами будущих руководителей производственных коллективов.

Выводы исследований уровня удовлетворенности обучающихся в университете являются основой для разработки практических мероприятий по повышению эффективности учебного процесса и его обеспечения. Многие предложения, высказанные участниками исследований, были учтены при реализации конкретных мероприятий по улучшению информационной базы учебного заведения, созданию свободного доступа к Интернет-ресурсам, улучшению библиотечного обслуживания, совершенствованию материальной базы общежитий и пр. Ряд предложений касался вопросов поиска и использования более эффективных и гибких форм содействия трудоустройству выпускников, разработки программы превентивного распределения на основе установления более прочных связей с предприятиями и организациями хозяйственного комплекса страны.

Заключение. Таким образом, 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 и базовых концепциях социологического анализа, интерпретации и прогнозирования.

На данный момент удовлетворенность потребителей образовательными услугами является общепризнанной экономической категорией, которая объективно характеризует динамику развития учреждений высшего образования, их потенциал и конкурентоспособность.

Мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг, определение слабых мест в организации учебного процесса и практическая деятельность по их устранению способствуют не только созданию и поддержанию благоприятной репутации и имиджа вуза, но и служат важнейшим драйвером его перспективного развития.

СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Берулава, Г.А. Международный инновационный университет: новая методологическая платформа и современные образовательные технологии / Г.А. Берулава, Довгаль, Е.В. Беляева [и др.] // Известия Южного федерального университета. Педагогические науки. – 2014. – № 10. – С. 21–28.
2. Балясин, М.А. Опыт обучающихся: исследование-опрос как новый подход к оценке программ Erasmus Mundus / М.А. Балясин, Луиш Карвальо, Джорджиана Михут // Вопросы образования. – М. – 2016. – № 1.
3. Внутривузовская система качества образовательных услуг в МИУ. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.miu-sochi.ru/page/vnutrivuzovskaja_sistema_kachestva – Дата доступа: 10.11.2017.

Материал поступил в редакцию 17.07.2018

In the article some theoretical and practical aspects of organization of studies of satisfaction with the quality of educational services are considered. The authors analyze and evaluate a number of methods used abroad and express an opinion on the possibility of their use by the national higher education system.

The work describes in detail the system for monitoring the satisfaction with the quality of educational services implemented at the Brest State Technical University, it also provides some generalized research results and provides an assessment of them in comparison with the general trends in the development of education as a specific service market.

Репозиторий БрГТУ