

**ИЗУЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ПРОЦЕССЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
STUDY OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF EDUCATION**

Бурко О.П., доцент кафедры социально-политических и исторических наук Брестского государственного технического университета, Брест, Республика Беларусь

Данилов Ю.Д., доцент кафедры социально-политических и исторических наук Брестского государственного технического университета, Брест, Республика Беларусь

Кудрицкая Е.Г., старший преподаватель кафедры социально-политических и исторических наук Брестского государственного технического университета, Брест, Республика Беларусь

Аннотация

Статья посвящена проблемам исследования и анализа качества предоставляемых образовательных услуг в рамках внедрения системы менеджмента качества образования. Авторами изложены некоторые результаты изучения удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых слушателям Институтом повышения квалификации и переподготовки Брестского государственного технического университета.

Abstract

The article deals with problems of the research and analysis of the quality of educational services in the framework of the implementation of the quality management system of education. The authors present some results of a study of satisfaction with the quality of educational services provided to students by the Institute of advanced training and retraining of the Brest State Technical University.

Ключевые слова: менеджмент, образование взрослых, технологии образования, инновационная деятельность, повышение квалификации.

Keywords: management, adult education, technology education, innovation, training.

Образование взрослых в настоящее время является основным способом обеспечения человека комплексом знаний и умений, необходимых для активной творческой, и приносящей материальное удовлетворение жизни, в современном динамично развивающемся обществе.

В силу постоянных перемен, происходящих в образовании, и в целом в стране, каждый специалист имеет острую потребность в постоянном обновлении и углублении своих профессиональных знаний на основе непрерывного образования. Эта проблема особенно актуализируется в условиях неустойчивого развития экономики страны.

В связи с этим, важной задачей является обеспечение единства профессионального и личностного развития взрослых людей, являющихся главным производительным ресурсом общества. Это, в свою очередь, требует реализации личностно-ориентированного обучения, разработки системы обучения, направленной на подготовку специалиста к решению профессиональных задач. Поэтому, современная ситуация в образовании взрослых, ставит задачу повышения качества организации учебного процесса.

В Институте повышения квалификации и переподготовки (ИПКип) Брестского государственного технического университета (БрГТУ) в рамках системы менеджмента качества образования проводится мониторинг качества образования по критерию «Удовлетворенность слушателей ИПКиП БрГТУ качеством образовательных услуг» в рамках запланированного комплекса исследований, проводимых социопсихологической лабораторией кафедры социально-политических и исторических наук.

Опросы слушателей ИПКиП проводятся уже на протяжении пяти лет. На данный момент в лаборатории накоплен значительный материал,

позволяющий с высокой степенью достоверности фиксировать имеющиеся проблемы в области образовательной деятельности Института и выявлять тенденции, характеризующие динамику спроса на образовательные услуги, оценку их качества.

Эти материалы используются различными службами учебного заведения для разработки общей политики университета по внедрению системы менеджмента качества на основе международных стандартов ISO серии 9000. В свете решения данной задачи, в основу системы менеджмента качества был положен процессуальный подход, предусматривающий проведение мониторинга качества предоставляемых образовательных услуг. Он позволяет сформировать целостную систему организационных структур, методик, ресурсов и взаимосвязанных мероприятий, необходимых для принятия управленческих решений по повышению качества образования.

Эта система позволяет обеспечить не только качественные образовательные услуги, но и создать необходимые предпосылки для построения научной и инновационной деятельности в соответствии с актуальными требованиями экономического развития общества.

При разработке инструментария проводимых исследований учитывались такие параметры оценки слушателями качества образовательных услуг, предоставляемых ИПКиП БрГТУ, как:

- степень удовлетворенности слушателей общей организацией учебно-образовательного процесса;
- удовлетворенность респондентов качеством образовательных услуг по получаемой специальности;
- самооценка слушателями приобретенных профессиональных качеств за время обучения;
- оценка слушателями качества преподавания отдельных учебных дисциплин;

— мнение слушателей о престижности обучения в ИПКиП БрГТУ.

В результате проведенных исследований были получены результаты, которые, с одной стороны – фиксируют устойчивость ряда показателей степени удовлетворенности, а с другой – демонстрируют устойчивые тенденции динамических изменений, связанных с общими переменными, происходящими в хозяйственном комплексе страны и теми усилиями, которые предпринимаются учебным заведением по решению задач повышения качества учебного процесса для взрослых студентов.

Так, например, на протяжении всего периода исследований, было отмечено, что слушатели ИПКиП БрГТУ достаточно высоко оценивают уровень предоставляемых услуг по отдельным составляющим образовательного процесса. При интервальном способе обработки результатов опросов, существенных отклонений по этим позициям также не было установлено, что говорит о сбалансированности его результатов и их корреляции на протяжении ряда лет. На сегодняшний день, средний балл оценки участниками исследований своей степени удовлетворенности образовательными услугами распределился следующим образом:

— в целом содержанием и актуальностью учебного плана переподготовки по специальности - 7,9 балла;

— уровнем и качеством преподавания – 8 баллов;

— уровнем организации учебного процесса - 7,8 балла;

— уровнем обеспечения учебно-методической литературой - 6,9 балла;

— уровнем технического обеспечения (ТСО, оснащение аудиторий, компьютерное оснащение) учебного процесса - 7,1 балла.

По данным изучения 2015 года, квалифицированное большинство слушателей (79%) подтвердили свою полную удовлетворенность качеством преподавания в ИПКиП, что коррелирует с результатами предыдущих опросов, полученных методом их относительно-пропорционального сопоставления к результатам, демонстрирующим неудовлетворенность респондентов.

Примером иного рода являются результаты по вопросу личного отношения слушателей к учебе по сравнению с начальным периодом обучения. Здесь было установлено значительное снижение положительных ответов по отношению к предыдущим годам - с 56% до 41%. Вполне возможно, что такая динамика связана с несогласием многих слушателей с политикой уменьшения сроков обучения по конкретно выбранной специальности. Важно отметить, что данный вопрос, отражает исключительно

субъективное мнение слушателей, поэтому на всем протяжении проводимых исследований, результаты остаются самыми неустойчивыми. В частности, в 2012 году этот параметр составлял 23%, в 2013 году вырос более чем в 2,5 раза, а в 2014 году снизился более чем на треть.

Комментируя такие показатели ответов на данный вопрос, можно с достаточной уверенностью предположить, что значительное влияние на субъективное отношение к вопросу получения образования, а также и на оценку слушателями его качества, оказывают систематические изменения, которые инициируются государственными органами управления образованием.

Субъективизм присутствует и в результатах исследований по такому информативному вопросу, как определение трудностей, испытываемых слушателями во время учебы. Им предлагалось их оценить рейтинговым способом.

В исследовании 2015 года были получены следующие результаты (в убывающем порядке значений):

1. Необходимость совмещать работу и учебу – 41%;
2. Не испытываю трудностей – 38%;
3. Отсутствие необходимой литературы – 20%;
4. Большая учебная нагрузка – 9%;
5. Низкий уровень преподавания – 4%;
6. Личная неорганизованность – 4%;
7. Несправедливое оценивание знаний – 4%;
8. Трудности в общении с преподавателями – 1%;
9. Плохая организация учебного процесса – 1%;
10. Разочарование в специальности – 1%.

Обращает на себя внимание то, что, трудности, вызываемые качеством преподавания учебных курсов и дисциплин, отметили только 3% респондентов (в 2012 году, таких трудностей отмечено не было). Существенная динамика результатов была отмечена и в ответах на вопрос о наиболее значительных причинах затруднений в получении высшего образования. Здесь, как и в прошлые годы, лидирующая позиция принадлежит, проблеме совмещения работы и учебы. А вот сами значения несколько поменялись. Если два года назад, в 2013 году, эти трудности отмечали 42% слушателей, в 2014-м этот показатель составил 52%, то в 2015 году показатель вновь вернулся к значению двухлетней давности. Интересным, с точки зрения анализа отношения слушателей к обучению, является результат ответов слушателей, заявивших, что не испытывают затруднений вообще. Он стал абсолютным по корреляции значений с результатами

предыдущих исследований и составляет 38%. Примерно такая же устойчивость на протяжении всего периода исследований отмечается по таким позициям опросов, как «разочарование в специальности», и «качество преподавания». По последней позиции около 80% респондентов (в среднем значении по годам) указали, что не связывают свои трудности в обучении непосредственно с качеством преподавания и уровнем организации учебного процесса. Это мнение они практически с тем же результатом подтвердили ответом, что считают возможным успешное усвоение учебных программ, предлагаемых для обучения в ИПКиП БрГТУ.

Соотношение ответов тех, кто не испытывает никаких трудностей в обучении и тех, кто их испытывает в связи с большими учебными нагрузками, составил в 2015 году 4,2:1, в 2014 году этот показатель составлял 3,1:1, а в 2012-м - 2,5:1. Таким образом, есть все основания утверждать, что сформировалась положительная динамика уровня удовлетворенности слушателей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Относительно стабильными остаются за все время проведения исследований рекомендации и пожелания, которые высказываются слушателями по вопросам повышения качества образовательных услуг в Институте.

Таким образом, проводимый лабораторией мониторинг, позволил:

1. Выявить следующие существенные различия в результатах опросов по таким показателям, как:

— оценка эффективности источников информирования о деятельности бргу и предоставляемых образовательных услугах;

— оценка собственного отношения к обучению;

— соотношение ответов тех, кто не испытывает никаких трудностей в обучении, и тех, кто их испытывает в связи с большими учебными нагрузками.

2) Зафиксировать наличие ряда тенденций, имеющих место в формировании мнений о качестве оказываемых образовательных услуг. В частности, это касается:

— стабильно высоких рейтингов понимания того, что знания, полученные на занятиях в ИПКиП БрГТУ, будут полезными для дальнейшей работы;

— стабильно низких значений неудовлетворенности по таким позициям, как взаимодействие с профессорско-преподавательским составом, организация учебного процесса и отношение к выбранной специальности.

В целом, проводимый мониторинг качества образовательных услуг и степени удовлетворенности ими, позволяет предоставлять руководству университета, его службам и подразделениям, актуальную информацию для формулировки приоритетных стратегических направлений и планирования оперативных мероприятий по повышению качества образовательных услуг с учетом текущих и перспективных требований потребителей и повышению внешней конкурентоспособности ИПКиП БрГТУ.

Литература

1. Задачи центра менеджмента качества образования Брестского государственного технического университета. [Электронный ресурс]: <http://www.bstu.by/index.php/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva>