

6.Богомоллова А.В., Дышкант Н.Ф., Петухова О.В., Юдина Т.Н. Ресурсы и сервисы Университетской информационной системы РОССИЯ для современного статистического образования. Сборник избранных трудов IV Международной научно-практической конференции «Современные информационные технологии и ИТ-образование». М., 2009

7.[www. Msiu.main.ru](http://www.Msiu.main.ru)

8.www. Elearn.sde.ru

Literature

1.Ayvazyan SA, Mkhitaryan B.C. On the preparation of economists-statisticians , mathematicians-economists : trends, problems and prospects // Questions of Statistics. 2005 . Number 6.

2.Goremykina T.K., Agapova M.V. Economic statistics . - MSIU , 2013 .

3.Goremykina T.K. General Theory of Statistics . MSIU, 2010 .

4.Efimova M.R. Improving the teaching of statistics for the students of economic specialties in universities // Questions of Statistics. 2005 . Number 6.

5.Titova S.V. Information and communication technologies in humanitarian education : theory and practice . MSU. - M., 2009 .

6.Bogomolova A.V., Dyshkant N.F., Petukhov O.V., Yudina T.N. Resources and Services of University Information System RUSSIA for modern statistical education. Collection of selected works of IV International scientific-practical conference» Modern information technologies and IT education» Moscow, 2009

7.www. Msiu.main.ru

8.www. Elearn.sde.ru

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СТУДЕНТОВ

THE ANALYSIS OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS

Ковалевич О.А., ассистент, БрГТУ

Kovalevich O.A., assistant, BSTU

Аннотация

Эта статья посвящена вопросам оценки качества образования. В рамках ее написания было проведено анкетирование студентов о качестве образовательного процесса, а также сделаны выводы об основных направлениях совершенствования процесса образования с точки зрения его потребителей.

Abstract

This article is devoted to questions of an assessment of quality of education. There are questioning of students about quality of educational process was carried out. From the point of view the consumers the conclusions are made about the main directions of improvement of educational process.

Ключевые слова: качество, образовательный процесс, система менеджмента качества.

Keywords: quality, educational process, quality management system.

Качество образования - социальная категория, которая определяет состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании профессиональных и бытовых способностей личности. Качество образования определяется совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты учебной деятельности образовательного учреждения: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническую базу, кадровый состав, которые обеспечивают развитие компетенций обучающейся молодежи [1].

Качество образования можно рассматривать с двух сторон: во-первых, как соответствие государственному стандарту (т.е. качество с точки зрения производителя) и, во-вторых, как соответствие запросам потребителей образовательного процесса, т.е. с точки зрения потребителей услуг.

Анализируя показатели качества образования, описываемые в экономической литературе, можно выделить следующие блоки:

- уровень качества профессорско-преподавательского состава;
- качество инфраструктуры учебного заведения;
- состояние материально-технической базы учреждения образования;
- качество, полнота и соответствие требованиям времени учебных программ;
- востребованность и конкурентоспособность выпускников учебного заведения на рынке труда и др.

С развитием общества, а также науки и производства к выпускникам системы образования предъявляются все новые и новые требования. В настоящее время в вузах создаются и функционируют современные системы менеджмента качества (СМК) образования, которые призваны создать на основе международных стандартов «эталонную» модель качества процесса и результатов образования. Вузовская СМК служит для реализации теоретических подходов,

моделей и механизмов обеспечения качества образования созданных ЮНЕСКО и Советом Европы.

Важным требованием, предъявляемым к деятельности СМК, является наличие обратной связи между вузом (производителем услуги) и студентом (ее потребителем). Необходимость исследования и анализа мнения студентов в отношении качества получаемых ими образовательных услуг отражена в Европейских стандартах и рекомендациях для внутренней гарантии качества в вузах.

В рамках написания данной статьи было проведено анкетирование студентов о качестве образования, в том числе и о качестве подготовки специалистов в «Брестском государственном техническом университете». Анкеты содержали вопросы, как о качестве образования в целом, так и касающиеся только БрГТУ. В анкетировании принимали участие студенты: Брестского государственного технического университета, Брестского государственного университета имени А.С. Пушкина, Полесского государственного университета, Академии Министерства внутренних дел Республики Беларусь, Гомельского инженерного института МЧС Республики Беларусь, Белорусского государственного университета, Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники, Белорусского национального технического университета и др.

Основную массу анкетированных составили студенты БрГТУ. В целом, было опрошено более 400 студентов, как дневной, так и заочной формы обучения 1-4 курсов. Из них

- 27 % - студенты мужского пола;
- 73 % - женского пола.

Преобладающее число студентов обучаются на экономических специальностях старших курсов.

Подводя итоги анкетирования, следует отметить, что большинство опрошенных студентов считают выбор получаемой специальности правильным. Неправильный выбор специальности может быть следствием неуверенности абитуриента в выборе специальности после окончания школы или среднего специального (профессионального) образования, а также разочарования в ней в процессе обучения.

На вопрос об изменении отношения к выбранной специальности после поступления ответы распределились следующим образом:

- да, улучшилось (16 %);
- да, ухудшилось (39 %);
- осталось без изменений хорошее отношение (32 %);
- затруднительно ответить (14 %).

Основными причинами ухудшения отношения к выбранной при поступлении специальности являются: большое количество не нужных (по мнению студентов) предметов, низкий уровень преподавания, плохая организация учебного процесса, несправедливое оценивание

знаний, разочарование в специальности, отсутствие необходимой литературы.

На вопрос об том, как бы поступил студент, если бы пришлось выбирать специальность снова, были получены следующие ответы:

- выбрал бы эту специальность в этом же образовательном учреждении (22 %);

- выбрал бы эту же специальность, но в другом образовательном учреждении (32 %);

- выбрал бы другую специальность и другое образовательное учреждение (32 %);

- выбрал бы другую специальность в этом же образовательном учреждении (15 %).

В анкете также было предложено студентам Брестского государственного технического университета оценить качество обучения. Большинство студентов оценивает качество образования на 7-8 баллов.

На вопрос об объективности и справедливости существующей в БрГТУ системе оценки знаний студенты ответили следующим образом:

- да, в целом, существующая система оценки знаний соответствует условиям и потребностям организации образовательного процесса (22 %);

- надо оценивать не столько уровень знаний, сколько отношение к учебе, индивидуальные способности, самостоятельную работу, активность (20 %);

- очень важен человеческий фактор оценки знаний: квалификация преподавателя, его отношение к студенту и пр. (37 %);

- более эффективной была бы оценка знаний в форме компьютерного тестирования (4 %);

- лучшей формой оценке знаний является аудиторная работа на протяжении всей читаемой дисциплины (18 %).

При этом следует отметить, что большинство студентов, если бы посещение занятий было не обязательным, а по выбору, присутствовали бы на 40 - 70 % от общего процента изучаемых предметов. Студенты отмечали наиболее высокий процент посещения занятий на 3 курсе обучения, а также когда большинство преподаваемых предметов, связаны с выбранной специальностью.

Основным недостатком в процессе обучения студенты считают недостаточную подготовку к работе по специальности сразу после окончания университета. Поэтому многие из опрошенных хотели бы совмещать учебу в вузе с трудовой деятельностью, что не всегда возможно.

Также в анкете были вопросы и об уровне профессионального образования. Учащиеся считают, что он во многом зависит от личной заинтересованности студентов в обучении. Следовательно, для

подготовки хороших специалистов, вузу необходимо проводить профориентационные мероприятия с выпускниками школ и средних специальных (профессиональных) учреждений. Это необходимо для привлечения более «сильных», заинтересованных в получении знаний и специальности, а, следовательно, и дальнейшей работы по специальности студентов.

Подводя итог исследованию, следует заметить, что студентами выделяются следующие критерии, необходимые для усовершенствования учебного процесса:

- совершенствование учебного плана и графика;
- введение более эффективных технологий;
- обеспечение учебно-методическими пособиями;
- повышение требовательности преподавателей;
- пополнение библиотечного фонда.

Следуя этим направлениям, Брестский государственный университет сможет не только добиться улучшения качества образования «на выходе», т.е. подготовить выпускников непосредственно к работе по полученной профессии, но и сформировать определенный имидж у населения. Это «недостатки» в работе вуза глазами студентов, а они являются потребителями услуг, предлагаемых университетом. Для того чтобы сформировать лояльных к организации потребителей, в первую очередь необходимо обратить внимание на их мнение.

Литература

1. Понятие о качестве. Качество образования <http://www.profile-edu.ru/ponyatie-o-kachestve-kachestvo-obrazovaniya.html>.
2. Злобин Э.В., Мищенко С.В., Герасимов Б.И. Управление качеством в образовательной организации. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. - 88 с.
3. Звонников В.И. Контроль качества обучения при аттестации: компетентностный подход http://www.fictionbook.ru/author/viktor_ivanovich_zvonnikov/kontrol_kachestva_obucheniya.

Literature

1. The concept of quality. Quality of education <http://www.profile-edu.ru/ponyatie-o-kachestve-kachestvo-obrazovaniya.html>.
2. Zlobin E. Mishchenko S. Gerasimov B. Quality management in educational organizations. Tambov: publishing house TSTU, 2004. - 88 p.
3. Zvonnikov V. Quality control training for certification: the competence approach http://www.fictionbook.ru/author/viktor_ivanovich_zvonnikov/kontrol_kachestva_obucheniya.