

принятая Указом Президента Республики Казахстан от 30 мая 2013 года № 577

2. Русан, В. И., Почанин Ю. С., Нистюк В. П. Возобновляемая энергетика и энергетическая безопасность. Монография. Минск: Энергопресс, 2014, 643 с.

3. Фоменко Д. Ф., Юшков Б. С. Обоснование применения геотермального теплового насоса в системе отопления общественных зданий на примере здания научно-исследовательской лаборатории по изучению альтернативных источников энергии ПНИПУ // Материалы международной научно-практической конференции Модернизация и научные исследования в транспортном комплексе: / Пермский национальный исследовательский политехнический университет. Пермь, 2012, Т 4, С. 384–390.

4. Васильев, Г. П. Теплохладоснабжение зданий и сооружений с использованием тепловой энергии поверхностных слоев Земли. М.: Издательский дом «Граница», 2006, 176 с.

5. Калнинь И. М., Лазарев Л. Я., Савицкий А. И. Энергосберегающие, экологически чистые технологии теплоснабжения производственных и жилых помещений // Электронный журнал энергосервисной компании «Экологические системы», 2006, № 2

6. B.Zh. Bolatbekova, B. A. Akhmadiyev, N.K.Tanasheva, N.N. Shuyushbayeva, A.Sh. Kurmangaliyev The results of the research of the heat exchange processes of ground heat exchangers // Education and Science without borders Journal, 2016, Vol.7, №. 2(14), P.117-118.

7. Құсайынов Қ, Нургалиева Ж.К, Карабекова Д.Ж, Ахмадиев Б.А // Әр түрлі геологиялық кималы ұңғыларды бұрғылауда электрогидроимпульстік әдісті қолданудың тиімділігі

8. Вестник Карагандинского университета. – Серия физика. – 2016. - № 2 (82). – С.56-60.

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В ИССЛЕДОВАНИИ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В УВО

Бурко О.П. – старший преподаватель;
Данилов Ю.Д. – старший преподаватель;
Кудрицкая Е.Г. – старший преподаватель;
Брестский государственный технический университет,
г. Брест, Республика Беларусь

Аннотация

Статья посвящена проблеме комплексной оценки образовательной деятельности учреждений высшего образования (УВО) на основе системного подхода к проведению исследований по данной тематике. В ней рассматриваются некоторые аспекты построения модели мониторинга: формирование объектной базы исследований, этапы и уровни проводимых измерений, способы обработки информации и интерпретации результатов. В основу работы положен опыт реализации программы изучения уровней удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг в Брестском государственном техническом университете.

Ключевые слова

Системный подход, качество образования, менеджмент, мониторинг, квалиметрия, уровень удовлетворенности.

Происходящие в настоящее время во всех сферах жизнедеятельности

динамичные изменения предъявляют принципиально новые требования к качеству образования, и, соответственно, требуют применения адекватных им, современных методик оценки образовательного процесса. Традиционно используемые в высших учебных заведениях технологии оценки учебного процесса, основанные преимущественно на анализе результатов текущих и итоговых аттестаций, являются недостаточными. Такой подход не может дать объективной картины о состоянии образовательной деятельности, потому что он не отражает всех сторон организационной, методической, воспитательной и иных видов работы, с которыми связана повседневная жизнь учебного заведения.

Категория «качество образования» уже далеко вышла за пределы собственно педагогического контента. Она стала критерием и показателем конкурентоспособности того или иного учебного заведения на глобальном и открытом рынке образовательных услуг. Соответственно, структура и содержание данного термина, существенно усложняется. Он включает в себя совокупность целого ряда количественных и качественных характеристик, а также разнообразных подходов к их оценке. При этом следует учитывать, что различные сочетания выделяемых критериев качества, выделение доминант в тех или иных исследованиях, могут формировать различный итоговый результат. Этот эффект особенно ярко проявляется при обособленности нормативного и сравнительного подходов в оценке качества образовательных услуг. Системный подход позволяет рассматривать динамику эволюции данных аспектов в тесной взаимосвязи друг с другом, и сформировать эффективную теоретико-методологическую исследовательскую модель, в которой будут учтены как внутренние, так и внешние факторы детерминации изменений.

Внедрение в менеджмент УВО программ исследований уровней удовлетворенности качеством образования дает возможность организовать системный мониторинг различных сторон деятельности учебных заведений, так или иначе определяющих качество учебного процесса, а, следовательно, и уровень конкурентоспособности.

Программа исследований, реализуемая в Брестском государственном техническом университете в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001-2009 [1], базируется на трех основных подходах: системном, структурно-функциональном и функционально-деятельностном. При этом, второй и третий аспекты, в большинстве исследований, входят в системный в качестве локальных составляющих.

Содержание системного метода представляет собой стратегию измерений, учитывающую структуру учебного заведения, конкретные связи и отношения между ее элементами, иерархию ценностей, сложившихся на рынке образовательных услуг (объективная среда) и оценки обучающихся (субъективная среда). Это дает возможность преодолеть рассогласованность нормативного и сравнительного подходов в измерениях, получить достоверную информацию о работе различных подразделений университета по обеспечению конкурентоспособного качества образования[2].

Уровень профессиональной подготовки современных специалистов зависит от различных показателей: качества учебных программ, уровня профессорско-преподавательского состава, состояния учебно-материальной базы, наличия современного учебно-методического обеспечения образовательного процесса, уровня школьной подготовки абитуриентов, поступающих в университет и степени их мотивации в приобретении компетенций по выбранной специальности. Исходя из этого, системный подход к изучению уровней удовлетворенности качеством образования, включает следующие этапы:

— конструирование целевых фокус-групп (магистранты, аспиранты, слушатели ИПКиП, профессорско-преподавательский состав и учебно-вспомогательный персонал, выпускники, студенты дневной и заочной форм обучения, руководители предприятий, в штате которых имеются выпускники университета, слушатели подготовительного отделения, абитуриенты и др.);

— квалитетический мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг, включающий измерение количественных показателей мнений при помощи специальных шкал, рейтингов и интервалов;

— обработка данных (осуществляется по каждой исследуемой группе методами линейной статистики);

— комплексная оценка уровней удовлетворенности, основанная на использовании системного метода к определению отдельных характеристик (свойств) с последующим их объединением (формулированием предполагаемой тенденции);

— ранжирование показателей по наиболее значимым характеристикам с целью выработки общего критерия (формулы), позволяющего с максимальной возможной достоверностью оценить результаты исследования;

Формирование общей оценки (коэффициента удовлетворенности качеством образовательных услуг в БрГТУ) осуществляется в соответствии со стандартом «Оценка удовлетворенности потребителей» СТУ (ДП) СМК БрГТУ 8.2.1-01-2009» и рассчитывается по формуле: $K (\%) = A * 100 / B$, где: А – число респондентов, ответивших на вопрос, В – количество респондентов, участвовавших в исследовании.

Коэффициент удовлетворенности потребителей выводится по следующей шкале:

– $K < 30\%$ – качество образовательных услуг оценивается как неудовлетворительное;

– $30\% \leq K < 50\%$ – качество образовательных услуг оценивается как удовлетворительное;

– $50\% \leq K < 80\%$ – качество образовательных услуг оценивается как хорошее;

– $K \geq 80\%$ – качество образовательных услуг оценивается как отличное [3, с. 123];

— интерпретация результатов и выработка рекомендаций подразделениям университета (осуществляется с учетом ретроспективных показателей).

Сочетание квалитетических измерений, методов социально-педагогической интерпретации результатов и элементов теории ожиданий, позволяет сформировать системную модель, при которой экспертиза уровней удовлетворенности студентов (как важнейший показатель качества образовательной деятельности), осуществляется в рамках текущего процесса формирования профессиональных компетенций обучающихся. Это дает возможность оперативно решать целый ряд задач по управлению качеством образования на основе всестороннего учета внутренних и внешних факторов, например:

– выявлять и прогнозировать появление потенциальных и перспективных потребителей образовательных услуг;

– давать оценку качеству учебного процесса через показатели удовлетворенности в сопоставлении с ожиданиями обучающихся;

– формировать объективные оценочные критерии удовлетворенности качеством образовательных услуг;

– разрабатывать научно обоснованные рекомендации для различных подразделений и служб университета по повышению качества образовательной деятельности;

– осуществлять оперативное и среднесрочное планирование в соответствии с изменениями, происходящими на рынке образовательных услуг и труда.

Системный подход позволяет сформировать достоверную динамическую картину уровней удовлетворенности для различных категорий обучающихся, дает возможность классифицировать группы потребителей по сопоставляемым показателям, анализировать и интерпретировать полученные результаты, выявлять тенденции, формулировать выводы и прогнозы, касающиеся будущего развития учебного заведения и окружающей образовательной среды. Построенная на его основе модель мониторинга уровней удовлетворенности качеством образовательных услуг является важным компонентом менеджмента, который, в свою очередь, обеспечивает получение достоверной информации об образовательном процессе и предоставляет дополнительные возможности по поддержанию на должном уровне репутации и имиджа учреждения высшего образования.

Список литературы:

1. Центр менеджмента качества образования. // Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva>. – Дата обращения: 20.04.2018.

2. Оболяева Н. М., Системный подход к анализу качества образования. // Высшая школа экономики, Москва [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://publications.hse.ru/articles/160492938>– Дата обращения: 20.04.2018.

3. Бурко, О.П. Анализ удовлетворенности потребителей Учреждения образования «Брестский государственный технический университет» / О.П. Бурко, Ю.Д. Данилов, Е.Г. Кудрицкая // Вестник БрГТУ. – 2017. – № 3 (105). – С.120–125.