

6. Обухова Л. Ф. Детская психология: теории, факты, проблемы. Москва: Три-вола, 1998. С.352.

7. Miller J., Johnson-Laird P. Language and Perception. Cambridge (Mass.), 1976, P. 266.

УДК 159.9

Системный подход к измерению удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг

Е. Г. Кудрицкая

e-mail: helenkudrizkaya@mail.ru

Брестский государственный технический университет, Брест

Аннотация. В статье автором рассматривается проблема мониторинга удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг. В качестве методологической основы для проведения мониторинга может быть использован системный подход, позволяющий сформировать достоверную динамическую картину уровней удовлетворенности студентов.

Ключевые слова: системный подход, удовлетворенность, студент, качество образовательных услуг.

Проблема измерения удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг в вузе 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» (Кудрицкая, 2015). Этот недостаток особенно ярко проявляется при обособленности нормативного и сравнительного подходов в оценке качества образовательных услуг.

В этой связи наиболее объективным является системный подход, который 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 (Кудрицкая, 2018).

В Брестском государственном техническом университете (УО «БрГТУ») с «8 февраля 2010 года функционирует система менеджмента качества. В феврале 2011 года, в целях установления соответствия СМК университета требованиям СТБ ISO 9001-2009 проведен сертификационный аудит и 28 марта получен сертификат соответствия, подтверждающий, что система менеджмента качества в учреждении образования «Брестский государственный технический университет» соответствует требованиям национального стандарта СТБ ISO 9001-2009. В мае 2014, а затем в июле 2015 года расширена сертифицированная область распространения СМК в университете. В июле 2018 года получен сертификат соответствия требованиям СТБ ISO 9001-2015, зарегистрированный

© Кудрицкая Е. Г., 2020

в реестре национальной системы сертификации республики Беларусь (№ ВУ/112 05.01. 080 02 421)» (Система менеджмента качества, 2019).

Внедрение в менеджмент университета программ исследований удовлетворенности образовательных услуг, дает возможность системного мониторинга различных сторон деятельности учреждения высшего образования, так или иначе определяющих качество учебного процесса, а, следовательно, и уровень конкурентоспособности учебного заведения. Программа исследований, реализуемая в Брестском государственном техническом университете в соответствии с требованиями национального стандарта СТБ ISO 9001-2009, базируется на трех основных подходах: системном, структурно-функциональном и функционально-деятельностном. При этом второй и третий аспекты 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» (Кудрицкая, 2018).

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 учреждение высшего образования и уровня их мотивации в приобретении компетенций по выбранной специальности. Исходя из этого, системный подход к изучению уровней удовлетворенности студентов качеством образования, включает следующие этапы:

- конструирование целевых фокус-групп: студенты строительного, машиностроительного, электронно-информационных систем, инженерных систем и экологии, экономического факультетов;
- квалитетрический 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 достоверностью оценить результаты исследования.

Формирование общей оценки (коэффициент общей удовлетворенности качеством образовательных услуг в учреждении образования «БрГТУ») рассчитывается по формуле и выводится по шкале в соответствии со стандартом «Оценка

удовлетворенности потребителей» СТУ (ДП) СМК УО «БрГТУ» 8.2.1-01-2009. Интерпретация результатов и выработка рекомендаций подразделениям университета осуществляется с учетом полученных ретроспективных показателей (Система менеджмента качества, 2019).

Таким образом, сочетание квалиметрических измерений, методов социально-психологической 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 оценок, в частности:

- 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.

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 УО «БрГТУ» и окружающей образовательной среды.

Построенная на его основе модель мониторинга уровней удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг является важным компонентом менеджмента, который, в свою очередь, обеспечивает получение достоверной информации об образовательном процессе и предоставляет дополнительные возможности по поддержанию репутации и имиджа учебного заведения на должном уровне.

Список литературы

1. Кудрицкая Е. Г. Изучение качества образовательных услуг в процессе внедрения системы менеджмента качества образования / Е. Г. Кудрицкая, О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов // Образование, наука, производство: сборник научных статей международной научно-практической конференции, 26 мая 2015 г., Москва: АНО ВПО Институт менеджмента, экономики и инноваций, 2015. С. 20–23.

2. Кудрицкая Е. Г. Мониторинг качества образовательных услуг в учреждении высшего образования / Е. Г. Кудрицкая, О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов // Сборник материалов Международного конкурса курсовых, научно-исследовательских и выпускных квалификационных работ: «Научные и творческие достижения в рамках современных образовательных стандартов», 25 января 2018 г. Кемерово : ЗапСибНЦ, 2018. С. 115–119.

3. Система менеджмента качества [Электронный ресурс] / Брестский государственный технический университет. Брест, 2019. Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva-2> (Дата обращения: 10.11.2019).

УДК 159.9

Мотивация персонала образовательной организации

В. И. Локина

e-mail: vika.lokshina.98@mail.ru

Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова, Ярославль

Аннотация. В статье представлены результаты, раскрывающие некоторые специфические закономерности профессиональной мотивации персонала образовательных организаций. Выявлены ведущие мотивы работников образовательных организаций. Проанализирована возможность реализации мотивов профессиональной деятельности сотрудников образовательных организаций.

Ключевые слова: профессиональная мотивация, мотивационная сфера личности, мотив, персонал организаций, индексы структурной организации.

Как известно, мотивация представляет собой один из важнейших и с трудом поддающийся изменениям фактор, который следует учитывать при приеме человека на работу и последующем построении системы ситуационного руководства (Иванова, 2005). Мотивация – это одна из составляющих процесса управления, с помощью которого руководитель побуждает своих работников работать для достижения организационных целей, тем самым, удовлетворяя их личные желания и потребности (Карпов А.В., 2012).

С целью диагностики мотивационных особенностей персонала образовательной организации, проведения структурного анализа мотивов, нами было проведено исследование, в котором приняли участие 80 работников образовательных организаций. В состав методического обеспечения исследования вошли следующие процедуры: методика «Возможность реализации мотивов» В. И. Доминьяк; методика диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса; методика диагностики личности на мотивацию к избеганию неудач Т. Элерса, а также ряд математико-статистических методов обработки и интерпретации данных.

По итогам оценки возможности реализации мотивов и мотивационный профиль сотрудников были получены следующие результаты. Наиболее высокую личную значимость для работников образовательных организаций представляют мотивы «Общение с коллегами», «Ощущение собственной полезности, служение людям». Это объясняет то, что работники образовательных организаций стремятся быть в центре всех дел коллектива, помогать другим, оказывать большее влияние на молодых коллег, осуществляя наставничество. Для них лучшим видом стимулирования является благодарность от руководства организации, всеобщее уважение. Значение реализации мотива «Ощущение свободы, самостоятельности

© Локина В. И., 2020