

димым требованием к учителю музыки, так как открывает перед ним совершенно новые возможности в преподавании музыки и в организации внеурочной деятельности.

Обозначенные пути совершенствования процесса образования ставят своей целью формирование способности студентов специальности «Музыкальное искусство» к эффективному использованию существующего и постоянно пополняющегося массива информационных ресурсов. Персонализированный подход к каждому студенту ориентирован на личностное знание, уникальное, присущее определенному человеку и потому особо ценное, а также развитие творческих способностей будущих учителей музыки в различных видах учебной деятельности. Этот подход совмещает в себе тенденции гуманизации образования, ориентации на развитие личности и качество жизни.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КВАЛИМЕТРИЧЕСКОГО ПОДХОДА ДЛЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Л.Л. Ализарчик, А.А. Чиркина
Витебск, ВГУ

Согласно СТД ВГУ 1. 26-2010 «Анализ СМК со стороны руководства и постоянное улучшение», качество образования представляет собой сбалансированное соответствие образования установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам).

Ключевым принципом в организации образовательного процесса нашего университета является ориентация на потребителя, следовательно, данные об удовлетворенности потребителя являются одним из видов информации, которая используется для оценки качества образования. Чтобы определить, в какой степени выполняются ожидания и требования потребителей, необходим мониторинг уровня их удовлетворенности, так как полученные результаты позволяют диагностировать качество образовательного процесса и вносить соответствующие корректировки по его улучшению. Для оценки удовлетворенности потребителей образовательных услуг можно использовать анкетирование с применением современных технологий обработки его результатов. Изучение дисциплины «Основы квалиметрии» в группе переподготовки по специальности «Педагогические измерения» позволило определить новый подход к анализу проводимого анкетирования.

Методологическая значимость квалиметрии для образования заключается в принципиальной возможности выражать качество объектов образовательных систем, нематериальных по своей природе, одним количественным показателем, не смотря на множественность его различных свойств и признаков. Поэтому квалиметрический подход можно использовать для получения единого числового комплексного показателя для оценки качества деятельности вуза.

Квалиметрия рассматривает качество объекта как дерево свойств, корнем которого является качество оцениваемого объекта, состоящее из группы показателей более низкого уровня. Показатели каждого уровня могут быть элементарными или, в свою очередь, распадаться на иерархию свойств. Каждое элементарное свойство измеряется своим специфическим количественным показателем. Именно по этим единичным показателям получают количественные оценки и интегрируют их в комплексную оценку качества объекта [1].

В 2010 году в УО «ВГУ им. П.М. Машерова» было проведено анкетирование студентов выпускных курсов с целью выявления направлений и форм деятельности по повышению качества и востребованности образовательных услуг. Вопросы в анкетах были составлены для определения степени удовлетворенности потребителя (выпускника) предоставляемыми в вузе услугами. По 5-балльной шкале оценивались: качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности); качество научно-педагогических кадров; качество образовательных программ; качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды; качество научных исследований и др. При обработке анкет студентов математического факультета был использован квалиметрический подход, который позволяет:

- дифференцированно подойти к оценке вклада каждого вопроса в общий балл; определить значимость и, соответственно, вес отдельных вопросов;
- вычислить и использовать единый комплексный числовой показатель для оценки качества деятельности вуза.

Анализ анкетирования проводился в несколько этапов:

- построение дерева свойств по вопросам анкеты;
- экспертная оценка значимости вопросов анкетирования, которая включала в себя оценку согласованности мнений группы экспертов и вычисление коэффициентов весомости отдельных вопросов анкеты;
- выбор метода комплексирования показателя удовлетворенности деятельностью вуза и вычисление интегрального показателя.

Типичной особенностью большинства организаций, предоставляющих образовательные услуги потребителям, является широкое применение экспертных методов оценки качества объектов. Был проведен опрос 15 экспертов из состава ППС различных факультетов, которым предлагалось дать ранговую оценку 14 показателей качества удовлетворенности выпускников условиями обучения в вузе. Ранговая оценка сводилась к обозначению степени важности каждого показателя.

Для оценки общей согласованности мнений экспертов был вычислен коэффициент конкордации W , значение которого составило $W=0,709$. Согласованность мнений экспертов считается тем лучшей, чем ближе W к единице. Статистическая значимость W оценивалась с помощью критерия χ^2 . Расчетное значение $\chi^2_{\text{расч}} = 138,3$ больше критического $\chi^2_{\text{крит}} = 23,36$, вычисленного для 13 степеней свободы, следовательно, показатель W значим с доверительной вероятностью 95%. Полученная величина W говорит о хорошей согласованности мнений экспертов ($W > 0,6$), поэтому далее для получения комплексированного показателя рассчитывались коэффициенты весомости каждого вопроса α_i , единичные относитель-

ные показатели качества q_i и общая оценка удовлетворенности $Q = \sum_{i=1}^n q_i \alpha_i$. Результаты представлены в таблице:

Вопрос анкеты	α_i	q_i
Все преподаватели университета учат квалифицированно	0,29	0,58
Преподаватели на занятиях используют современные образовательные технологии	0,13	0,67
Условия проживания в общежитии меня устраивают	0,04	0,31
Питание в столовой университета меня устраивает	0,03	0,56

Система медицинского обслуживания университета меня устраивает	0,03	0,35
Я удовлетворен образовательной программой по своей специальности	0,08	0,59
Организация учебного процесса	0,10	0,57
Меня устраивают методы обучения	0,09	0,54
Работа компьютерных классов меня устраивает	0,04	0,74
Меня удовлетворяет режим работы библиотеки	0,03	0,68
Качество обслуживания в читальном зале меня устраивает	0,03	0,73
Система поиска и получения книг в библиотеке меня устраивает	0,04	0,68
Мне достаточно для обучения литературы из библиотеки университета	0,03	0,69
Методических пособий хватает на всех	0,04	0,42

Расчетное значение оценки удовлетворенности равнялось $Q = 0,586$. Для интерпретации полученной оценки использовалась общепринятая шкала уровней качества: от 0 до 0,4 – «неудовлетворительно»; от 0,41 до 0,6 – «удовлетворительно»; от 0,61 до 0,8 – «хорошо»; от 0,8 до 1,0 – «отлично». Полученный результат обработки проведенного анкетирования показал необходимость повышения качества образовательных услуг на математическом факультете.

Были определены основные направления улучшения качества образования:

- чтение лекций и издание учебно-методического комплекса по дисциплине «Компьютерная безопасность» на английском языке;
- использование литературы по IT-технологиям, поступившей в библиотеку университета из Республики Индия;
- модернизация компьютерной техники учебно-научного компьютерного класса «EPAM SYSTEMS»;
- использование Регионального Белорусско-Индийского учебного центра для дистанционного обучения, проведения видео-конференций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Варжапетян, А.Г. Квалиметрия: Учеб.пособие / А.Г.Варжапетян, СПб., 2005. – 176 с.

СМК ДЛЯ ФАКУЛЬТЕТА: НЕОБХОДИМОСТЬ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Ю.И. Бохан
Витебск, ВГУ

Развитие образования в мире отличается существенным разнообразием на региональном и национальном уровне. Различны цели и средства их достижения, различны степени внимания и озабоченности правительств и общественности. Тем не менее, национальные планы практически всех государств содержат мероприятия, направленные на обеспечение адекватного существующим условиям и перспективам качества образования на всех уровнях. Актуальность обеспечения качества образования подчеркивается в международных документах, принятых ЮНЕСКО на всемирных конференциях по образованию для всех в Дакаре (2000 год), по высшему образованию в Париже (1998 год) и по образованию взрослых в