

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА ФАКУЛЬТЕТЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

В.Г. Шпак, Г.Б. Шацкий
Витебск, ВГУ

Проблема исследования качества образования в настоящее время является актуальной, в том числе и в УО «ВГУ им.П.М. Машерова». Тому есть множество причин, например, выполнение основных требований Болонской декларации, повышение конкурентной борьбы на рынке образовательных услуг и т.д.

Как показывает зарубежный и пока еще небольшой отечественный опыт, достижение требуемого уровня качества образования и его дальнейшее совершенствование наиболее продуктивно осуществляется путем внедрения системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями международных стандартов.

В соответствии с положениями современной концепции рыночной экономики, подразумевающей ориентацию на клиента, основным ориентиром для производителя становится степень удовлетворенности потребителя. Эта тенденция в полной мере проявляется и в сфере предоставления образовательных услуг факультетом физической культуры и спорта УО «ВГУ им.П.М. Машерова», где декларируются ориентация на потребителя и необходимость и важность количественной оценки качества услуги.

Вуз должен контролировать информацию об удовлетворенности или неудовлетворенности своих внутренних и внешних потребителей. Такой контроль рассматривается как один из важнейших источников информации для оценки работы СМК вуза, ее результативности и эффективности.

Цель исследования – выявить с помощью унифицированной методики оценку качества образовательных услуг в системе менеджмента качества со стороны потребителей (студентов).

Для реализации поставленной цели решались следующие задачи:

1. Выявить количественные показатели степени значимости дисциплин учебного плана факультета физической культуры и спорта и количественные показатели удовлетворенности после их изучения со стороны потребителей (студентов).
2. Определить комплексный индекс качества предоставления образовательных услуг по учебным дисциплинам учебного плана факультета физической культуры и спорта по специальности «физическая культура».

Задачи исследования решались с использованием методов анкетирования и математической обработки результатов.

Опрос проводился в соответствии с общепринятой процедурой исследования [2]. Нами был подготовлен макет анкеты, включивший все учебные дисциплины учебного плана факультета физической культуры и спорта. В анкете использовалась техника измерения по типу интервальной рейтинговой шкалы.

В графе «степень значимости, баллы» давалась количественная оценка уровня значимости каждой учебной дисциплины для отдельного студента в баллах по шкале: 5 баллов – исключительно важно; 4 – очень важно; 3 – довольно важно; 2 – не очень важно; 1 балл – совсем не важно.

В графе «степень удовлетворенности, баллы» давалась количественная оценка степени удовлетворенности каждой учебной дисциплиной по шкале: 5 баллов – абсолютно устраивает; 4 – устраивает; 3 – затрудняюсь сказать; 2 – не устраивает; 1 балл – абсолютно не устраивает.

Респонденты выставляли в анкете бальную оценку «по степени значимости» и по «степени удовлетворенности» по каждой учебной дисциплине учебного плана факультета.

Математическая обработка собранных данных исследований для определения количественных параметров качества образовательных услуг по учебным дисциплинам факультета физической культуры и спорта проводилась по модифицированной методике О.Н.Степановой [1].

При математической обработке результатов анкетного опроса определялись количественные показатели весомости (значимости) и удовлетворенности каждой учебной дисциплиной учебного плана факультета физической культуры и спорта со стороны потребителей (студентов).

Исследования проводились в январе-феврале 2011 года, в нем принял участие 61 студент 5 курса факультета физической культуры и спорта.

Результаты исследования и их обсуждение.

Величина комплексного индекса качества по 67 дисциплинам учебного плана факультета физической культуры и спорта составила в целом 0,8135 (высокий уровень).

Также была осуществлена оценка величина комплексного индекса качества предоставления образовательных услуг по циклам дисциплин. Были получены следующие величины индекса:

– цикл социально-гуманитарных дисциплин – 0,6986 (средний уровень);

– цикл общенаучных и общепрофессиональных дисциплин – 0,7967 (средний уровень);

– цикл специальных дисциплин и дисциплин специализации – 0,8725 (высокий уровень).

Анализ полученных нами данных позволил выявить несколько групп дисциплин:

1- учебные дисциплины значимые для студентов и удовлетворенность которыми высокая; 2 – учебные дисциплины значимые для студентов, но удовлетворенность ими низкая; 3 – учебные дисциплины не значимые для студентов, но удовлетворенность ими высокая; 4 – учебные дисциплины не значимые для студентов и удовлетворенность ими низкая.

Отметим, что использование данной методики позволяет решать широкий спектр управленческих вопросов в сфере высшей школы: количественно оценивать качество преподавания отдельно взятых учебных дисциплин; принимать управленческие решения по внесению изменений в учебный план специальности; устанавливать степень конкурентоспособности образовательных услуг конкретного факультета, специальности; проектировать и вводить новые, значимые для рынка образовательных услуг учебные дисциплины с учетом пожеланий потребителей.

Перспективы дальнейших исследований в данном направлении мы видим в определении причин неудовлетворенности студентами конкретной учебной дисциплиной, а так же в проведении исследований среди различных групп потребителей образовательных услуг ВУЗа: студентов, выпускников различных лет, абитуриентов, руководителей учреждений образования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Степанова, О.Н. Маркетинг в сфере физической культуры и спорта /О.Н. Степанова. – М.: Советский спорт, 2005. – С. 147-157.
2. Черчилль, Г.А. Маркетинговые исследования /Г.А. Черчилль. – СПб.: Питер, 2007. – С. 250-410.