

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗЕ

М.В. Швед

УО «ВГУ им. П.М. Маширова», Витебск

В настоящее время уделяется большое внимание вопросам разработки и внедрения в вузах СМК. Но «механическое» внедрение стандартов ИСО серии 9000 не гарантирует автоматического улучшения деятельности вуза. К тому же, в отличие от промышленных предприятий, разработка и внедрение СМК в вузе отличаются большей сложностью и продолжительностью. В связи с этим, основной задачей вуза, стремящегося улучшить свою деятельность, должно стать принятие и применение на практике принципов менеджмента качества, положенных в основу стандартов ИСО серии 9000. В первую очередь следует внедрять те принципы, которые могут дать ощутимый результат и возможность внедрения СМК. Солонин С.И. отмечает, что на начальном этапе формирования внутривузовской системы управления качеством подготовки специалистов главный акцент должен быть сделан на принципы «ориентация на потребителя» и «принятие решений на основе фактов» [1].

Наиболее важным моментом создания и функционирования системы менеджмента качества (СМК) в любой организации, в том числе вузе, является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия установленным требованиям. Актуальность исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг заключается в том, что полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им, что очень важно на первоначальном этапе формирования СМК.

Рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение Республики Беларусь в европейское образовательное пространство привели к тому, что ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя организация должна определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, системы потребительского мониторинга (ПМ) удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей.

Под системой потребительского мониторинга понимается постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга рассматривается как более широкая категория, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

Система потребительского мониторинга включает следующие компоненты:

- идеология (цели, задачи и функции системы, требования к ней);
- организационная структура;
- методы и процедуры исследования.

Целью потребительского мониторинга является непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса. Мониторинг — не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным. Система потребительского мониторинга должна быть максимально ориентирована на решение основной задачи ВУЗа — обеспечение и повышение качества образовательной услуги.

А.А. Дульзон, О.М.Васильева выделили следующие функции потребительского мониторинга – интегративная, аналитическая, диагностическая, прогностическая, информационная, организационно-управленческая [2]. Основными требованиями к системе потребительского мониторинга являются достоверность, простота, оперативность и экономичность. В качестве объектов потребительского мониторинга выступают внутренние потребители (абитуриенты, студенты, выпускники, преподаватели и сотрудники университета) и внешние потребители (работодатели). Структура мониторинговой системы включает субъекты, комплекс мониторинговых показателей, инструментарий и инструменты, мониторинговую деятельность.

Форрат Н.В. определяет этапы мониторинговой системы:

1. Анализ условий и факторов, стимулирующих и негативно воздействующих на формирование мониторинговой системы.
2. Определение кадрового состава, способного осуществить организационно-методические мероприятия, адекватные концепции и методологии мониторинга качества образования.
3. Выявление оптимальной организационной структуры мониторинга.
4. Разработка схемы функционирования мониторинговой системы.
5. Подготовка нормативно-методических документов по организации деятельности мониторинговой системы.
6. Проведение социально-педагогического эксперимента по обработке оптимальной модели мониторинговой службы.
7. Получение и верификация результатов мониторинговых исследований.
8. Обобщение данных, полученных в процессе мониторинга.
9. Представление материалов органам управления образования для принятия управленческого решения по итогам мониторинговых исследований.
10. Корректировка организации и концептуально-методических основ мониторинга [3].

Методы сбора первичных данных – анализ документов, интервью с деканами, работниками ректората, заведующими кафедрами, выступающими в качестве экспертов, анкетный опрос. Методика проведения последнего предусматривает проведение анкетирования каждой группы потребителей по разработанным анкетам или опросным листам.

Процедура потребительского мониторинга включает следующие этапы:

- определение потребностей и ожиданий потребителей;
- оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, оказываемых университетом. Для каждого исследования должны вырабатываться критерии оценки, составляться анкета и программа ее обработки;
- сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей;

- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

В соответствии с последним этапом потребительского мониторинга, в вузе должен формироваться механизм корректировки вузовского компонента основных образовательных программ по специальностям на основе мнений всех заинтересованных сторон: потребителей-работодателей соответствующего профиля, бывших выпускников, преподавателей, студентов последних курсов, прошедших производственную практику. Для этого должна формироваться профессиональная модель деятельности специалиста, включающая перечень профессиональных умений для каждого вида профессиональной деятельности и необходимые профессионально важные личностные качества специалиста. Модель формируется на основе государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования по специальности, дополняется и детализируется на основе требований потребителей с помощью разработанных анкет. Анкетирование работодателей, бывших выпускников и преподавателей позволяет выявить значимость профессиональных умений и личностных качеств специалиста по следующим критериям: «необходимо», «желательно», «не обязательно». На основе сформированной модели может возникнуть необходимость внесения изменений в годовые учебные планы, программы учебных дисциплин, в информационно-методическое обеспечение образовательного процесса.

Общими критериями для оценки удовлетворенности качеством образования студентами, выпускниками, преподавателями могут быть следующие:

- материально-техническая база (состояние аудиторного фонда, обеспеченность занятий лабораторным оборудованием, наглядными материалами и т.д.);
- деятельность библиотеки, библиотечное обеспечение;
- организация учебного процесса;
- организация текущего контроля студентов;
- качество результатов обучения: уровень полученных теоретических знаний, уровень приобретенных умений и навыков, соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям рынка труда;
- качество образовательного процесса: уровень учебно-методического обеспечения занятий, качество профессорско-преподавательского состава, организация самостоятельной работы студентов, организация производственной практики, организация научно-исследовательской деятельности студентов.

По результатам потребительского мониторинга составляются планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги. Так, по результатам исследования степени удовлетворенности студентов, должны быть выделены области, требующие улучшения в первую очередь.

Таким образом, постоянный мониторинг образовательного процесса, в том числе и потребительский мониторинг, понимание их статистической природы, использование соответствующих инструментов для сбора и анализа данных – это основа трансформации и улучшения качества образования в вузе.

Литература

1. Солонин, С.И. Качество образования: проблемы и задачи изменения внутренней среды ВУЗа / С.И.Солонин, С.В.Кортов // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 2 (25). – С.64–69.
2. Дульзон, А.А. Модель компетенций преподавателей вуза / А.А.Дульзон, О.М.Васильева // Университетское управление. – 2009. – № 2. – С.29–37.
3. Форрат, Н.В. Проблема качества высшего образования: мировые вызовы и их российские трансформации / Н.В. Форрат // Вопросы образования. – 2009. – № 2. – С.121–128.

БОЛОНСКИЙ ПРОЦЕСС И ПОСТДИПЛОМНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: ТОЧКИ ПЕРЕСЕЧЕНИЯ...

*Алексеев С.В., д.п.н., профессор,
СПбАППО, Санкт-Петербург*

Идеология Болонского процесса как инновационного процесса в создание единого европейского образовательного пространства («Европы знаний») и Концепция постдипломного образования (в первую очередь, педагогического), базирующаяся на идеях открытости, самоорганизации и непрерывности («Образование через всю жизнь», «Образование в течение жизни») имеют ряд точек пересечения, рассмотрение которых может быть полезно как для совершенствования системы высшего образования, так и развития системы постдипломного образования в контексте Болонского процесса.

Рассмотрим эти точки пересечения:

1. Методологическое и концептуальное единство идеологий Болонского процесса и постдипломного образования;
2. Инновации в организации образовательного процесса;
3. Опыт Санкт-Петербурга в реализации сетевых моделей повышения квалификации педагогических кадров.

Первое направление связано с сопряжением идеологий постдипломного образования и Болонского процесса.

Среди системообразующих направлений Болонского процесса можно выделить следующие:

- введение трехцикловой структуры ВО (бакалавр-магистр-доктор);
- использование кредитной системы ECTS;
- рост мобильности студентов, преподавателей и персонала, формирование подлинной культуры мобильности и проведение политики международной открытости вузов;
- развитие сотрудничества в области качества образования в направлении общеевропейского понимания;
- объединение академических ресурсов и культурно-образовательных традиций в целях разработки и реализации интегративных образовательных программ;
- формирование подхода к образованию как к процессу, длящемуся всю жизнь;
- активизация роли студенчества в осуществлении болонских преобразований; студенты должны участвовать в них как компетентные, активные и творческие партнеры;