

**Л.В. КОНСТАНТИНОВА**, доц., к.т.н., **М.Ф. РОГОВ**,  
**О.В. КОНОВАЛОВА** (г. Харьков)

### **МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ**

Проведені дослідження задоволеності споживачів освітніх послуг згідно з вимогами міжнародного стандарту IWA2:2003. Надані основні результати аналізу споживацького моніторингу.

The research of satisfaction of the educational services quality according to the demands of the international standard IWA2:2003 are included. The main results of consumer monitoring are illustrated.

В основе обеспечения и повышения качества жизни населения любого государства лежит образование. Таким образом, социальный институт образования становится одним из главных условий устойчивого развития страны.

Повышение качества образовательных услуг – это обеспечение существования, процветания и развития ВУЗа

Совершенно ясно, что движущим фактором развития является конкуренция, а залогом успеха выступает эффективная система управления. Рост требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение Украины 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 удовлетворенности образовательными услугами. Под системой потребительского мониторинга подразумевается постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителя образовательных услуг, выявление тенденций их изменений для принятия управленческих решений [1].

Целями любой организации, в том числе и образовательного учреждения, являются:

- определение и удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, обеспечение преимуществ в конкурентной борьбе и осуществление этого результативно и эффективно;
- достижение, поддержание и повышение эффективности и возможностей организации в целом.

Лидирующие позиции в конкурентной борьбе занимают те учреждения и организации, стратегии которых ориентированы на качество и организацию системы управления качеством.

В соответствии с требованиями международных стандартов ISO серии 9000, для обеспечения надлежащего функционирования системы управления качеством организации, ее эффективной работы и совершенствования, необходимо проводить измерения, анализ и оценивания. Для объективного отображения результатов деятельности учреждения проводят не только качественное, но и количественное оценивание ее результативности с учетом показателя эффективности.

Согласно международному стандарту IWA2:2003, являющемуся руководством по применению ISO 9001:2000 в сфере образования, учебное заведение должно определить и использовать методы мониторинга результатов своей деятельности, чтобы поддерживать и развивать установленные образовательные процессы.

В настоящее время наиболее эффективный способ повышения удовлетворенности заинтересованных сторон – это применение «процессного подхода» при разработке и внедрении системы управления качеством. Такой подход акцентирует внимание на: понимании и выполнении требований, необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности, достижении результатов выполнения процессов и их результативности, постоянном улучшении процессов, основанном на объективном измерении.

Достаточно распространенным инструментом управления качеством является самооценка. Такой метод позволяет определить степень достижения поставленных целей, выявить возможные отклонения и причины их вызывающие, применить системный подход к совершенствованию деятельности организации, получить оценки, основанные на фактах и на личностном восприятии, выявить и проанализировать процессы, которые можно улучшить, сравнить свои результаты самооценки с лучшими результатами, достигнутыми как в данной организации, так и в других.

Авторами были проведены исследования, направленные на выявление соотношения образовательных целей и результатов деятельности в вузе.

Студентам, как первичным потребителям образовательных услуг, было предложено провести оценку по таким критериям, как процесс поступления, процесс обучения и процесс получения результатов образования. Показатели для оценивания ключевых процессов представлены в виде диаграммы Исикавы на рис. 1.

Респондентами были студенты 4-5 курсов факультета «Автоматика и приборостроение», перед которыми было поставлено две задачи:

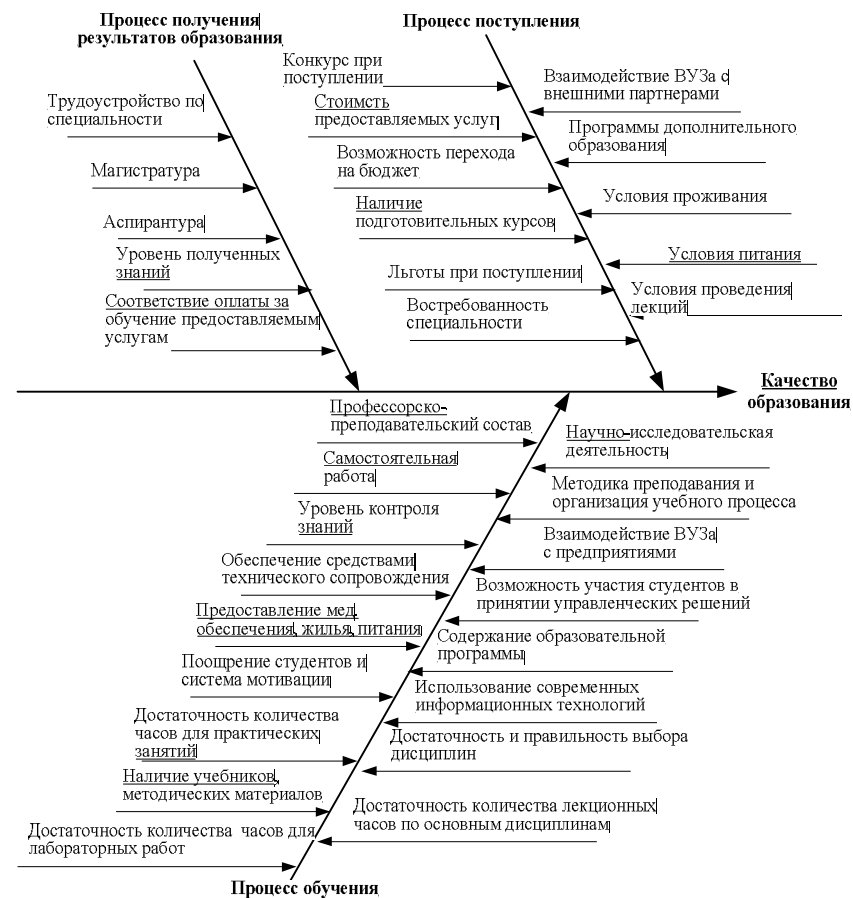


Рис. 1. Показатели качества образовательных услуг

- ранжировать с использованием квалиметрического метода попарных сопоставлений показатели по каждому из трех указанных критериев;
- произвести оценку данных показателей по 10-балльной системе.

Результаты обработки показали, что наиболее важным фактором в «процессе обучения» студенты считают методику преподавания и организацию учебного процесса, а наименее важным - самостоятельную работу, что свидетельствует о недостаточном уровне ее организации. Важнейшим фактором в «процессе поступления» является востребованность специальности, наименее важны при этом условия питания и конкурс при поступлении. В процессе получения результатов образования важнейшим является трудоустройство по

специальности и наименее важным – аспирантура.

Наибольшую оценку получили показатели критерия «процесс обучения»: «профессорско-преподавательский состав» (8,3 балла), «методика преподавания и организация процесса обучения» (7,7 балла) и «достаточность количества лекционных часов по основным дисциплинам» (7,5 балла). Наименьшую оценку получила организация самостоятельной работы в вузе (6,2 балла). Причем все составляющие критерия «процесс обучения» имеют приблизительно одинаковую достаточно высокую оценку, что говорит об эффективной деятельности вуза по всем аспектам процесса обучения.

Среди составляющих критерия «процесс поступления» как сильные позиции отмечены «наличие подготовительных курсов» (8,2 балла), «конкурс при поступлении» (7,4 балла) и «востребованность специальности» (7,3 балла). Самую низкую оценку по всем показателям получили составляющие «условия питания» (5,4 балла) и «условия проживания» (5,5 балла).

Наибольшую оценку по критерию «процесс получения результатов образования» имеет составляющая «уровень полученных знаний» (7,3 балла). Низкую оценку получила «аспирантура» (5,8 балла).

Студентами дополнительно были отмечены основные показатели дальнейшего развития по каждому из критериев: требуют обновления учебные программы и материальная база; необходимо ввести новые предметы взамен устаревших; оборудовать больше кабинетов компьютерами; предоставить студентам доступ в Интернет и локальные сети; обеспечить дисциплины учебными пособиями и учебниками; варьировать стоимость образования в зависимости от успеваемости студента; оказывать помощь выпускникам в трудоустройстве по специальности; увеличить количество договоров с ведущими компаниями в данной отрасли; улучшить условия проживания в общежитии; расширить сеть буфетов, столовых в учебных корпусах.

По результатам исследований определяются приоритетные направления развития факультета и вуза в целом. Данные потребительского мониторинга позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им, что очень важно на первоначальном этапе формирования системы управления качеством.

**Список литературы:** 1. Константинова Л.В., Рогов М.Ф. Особенности построения модели системы управления качеством в вузах // Вісник НТУ «ХП». – Харків: НТУ «ХП», 2006. - №31 с.71-76. 2. IWA2:2003 Quality Management System – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education. – Система менеджмента качества. Руководство по применению ISO 9001:2000 в сфере образования.

*Поступила в редколлегию 10.10.2007*