

ПЕДАГОГИКА

Домрачева Светлана Алексеевна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВПО «Марийский государственный университет»

г. Йошкар-Ола, Республика Марий Эл

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗА И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ СТУДЕНТОВ

Аннотация: в данной статье автором представлены результаты исследования удовлетворенности качеством образовательных услуг вуза. Названное исследование проводилось со студентами в Марийском государственном университете. Целью исследования стало выявление удовлетворенности образовательными услугами и спроса на дополнительные образовательные услуги студентов. Работа опубликована в рамках проекта РГНФ №15-16-12601 «Мониторинг социальных потребностей и качества образовательных услуг в системе дополнительного образования взрослых Республики Марий Эл».

Ключевые слова: мониторинг, образовательные потребности, образовательные услуги.

Актуальность исследования удовлетворенности потребителей образовательными услугами заключается в том, что полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им.

В связи с ростом конкуренции в сфере образования, вхождением России в европейское образовательное пространство, ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия вуза со

своими потребителями, и это удастся достичь посредством мониторинга удовлетворенности образовательными услугами и образовательных потребностей различных групп потребителей.

Подход к мониторингу выявления социальных потребностей и качества образовательных услуг опирается на концептуальную схему мониторинга качества образования.

Мониторинг как аспект управленческой деятельности рассмотрен в трудах А.С. Белкина, Н.А. Ладнушкиной, А.Н. Майорова, А.М. Новикова и других. Под системой мониторинга следует понимать постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений.

Исследование, проведенное со студентами университета, показало, что удовлетворенность студентами качеством образовательных услуг повышается в процессе обучения в вузе; образовательные потребности студентов, обучающихся по различным направлениям подготовки разнообразны.

Для определения степени удовлетворенности студентами качеством образовательных услуг вуза использовалась анкета «Удовлетворенность студента качеством образовательных услуг».

Студенты 1-ых и 3-их курсов института педагогики и психологии в большей степени удовлетворены такими видами услуг, как: уровень профессорско-преподавательского состава (средний балл для всей выборки достаточно высокий – 4,45); обслуживание в библиотеке, оказание помощи студентам в подборе необходимой литературы (4,34 баллов).

Наиболее полезной стороной обучения в университете, по мнению студентов, как младших (1 и 2), так и старших (3 и 4) курсов, является практическая направленность обучения.

Наименее полезная для младших – глубокая профессиональная теоретическая подготовка; для старших – использование эффективных технологий и методов построения учебного процесса.

Актуальные направления научных исследований: от теории к практике

Следовательно, студенты в большей степени ориентированы на практическую составляющую учебного процесса, в то же время они недостаточно нацелены на получение глубоких теоретических знаний в вузе и не всегда готовы к технологизации этого процесса.

Для выявления потребительских предпочтений на рынке дополнительных образовательных услуг был выделен целевой сегмент – студенты-бакалавры выпускных курсов института педагогики и психологии; факультета иностранных языков и физико-математического факультета.

Исследование позволило выявить, какие образовательные потребности и какие виды дополнительных услуг пользуются повышенным интересом у студентов Марийского государственного университета.

Для проведения мониторингового исследования использовалась анкета, включающая вопросы на изучение видов услуг, образовательных потребностей, оценку важности образовательных услуг, удовлетворенности организацией образовательного процесса в системе непрерывного образования на базе классического университета.

В результате исследования было выявлено, что все опрошенные студенты (100%) знают о том, что важнейшей задачей современного образования является повышение качества образовательных услуг; большинство студентов и ранее получали дополнительные образовательные услуги, такие как: обучение в автошколе, музыкальной школе;

Исследование показало, что образовательные потребности у студентов, обучающихся по различным направлениям подготовки, имеют отличия:

– у студентов института педагогики и психологии в числе приоритетных оказались следующие услуги: на первом месте – психолого-педагогические знания (76%), на втором – развитие личностных качеств (69%), на третьем месте – компьютерная грамотность (53%);

– у студентов факультета иностранных языков на первом месте – изучение иностранных языков (94%); на втором – компьютерная грамотность (78%); на

третьем месте – развитие личностных качеств (например, общительности, стрессоустойчивости) (67%);

– у студентов физико-математического факультета на первом месте – компьютерная грамотность (95%); на втором и третьем – изучение иностранных языков и развитие личностных качеств (50%).

Был сделан вывод о том, что потребности в получении психолого-педагогических знаний отмечаются лишь только у студентов, обучающихся по психолого-педагогическому направлению подготовки.

Интересно заметить, что образовательные потребности в получении навыков конкретной практической деятельности выбирались большинством студентов факультета иностранных языков, этот показатель составил 61%. Студенты института педагогики и психологии и студенты физико-математического факультета обращали внимание на овладение навыками практической деятельности значительно реже (менее 50%).

На вопрос «Считаете ли Вы, что Ваше дополнительное образование (повышение квалификации, переподготовка, получение второго высшего образования, магистратура) полезно для Вас?» большинство респондентов дали положительный ответ, что свидетельствует о том, что спрос на дополнительные образовательные услуги у студентов имеется.

При оценке важности образовательных услуг, предоставляемых вузом, по рейтингу выявлено:

– у студентов института педагогики и психологии на первом месте – для саморазвития личности; на втором месте – для получения новой профессии и возможности получения работы по новой педагогической профессии; на третьем месте – для реализации в процессе воспитания своих собственных детей.

– у студентов факультета иностранных языков на первом месте – для государства; на втором месте – для реализации в процессе воспитания своих собственных детей; на третьем месте – для саморазвития личности.

– у студентов физико-математического факультета на первом месте – для получения новой профессии и возможности получения работы по новой педагогической профессии; на третьем месте – для расширения своего кругозора.

Вывод: мониторинг показал, что удовлетворенность студентами качеством образовательных услуг повышается в процессе обучения в вузе, студенты старших курсов оценивают образовательные услуги вуза выше по сравнению со студентами младших курсов.

Образовательные потребности студентов, обучающихся по различным направлениям подготовки разнообразны и связаны с выбором образовательной программы при поступлении в вуз, у студентов института педагогики и психологии преобладает направленность на получение психолого-педагогических знаний и саморазвитие личности, у студентов физико-математического факультета и факультета иностранных языков – направленность на изучение иностранных языков, в том числе других языков, например, финского, японского и овладение компьютерной грамотностью.