

Куницкая, О.С. Оценка достижения целей по удовлетворенности первокурсников педагогического университета качеством образовательных услуг / О.С. Куницкая // Научная мысль информационного века – 2014 : материалы X международной научно-практической конференции, Przemysl, Польша 07-15.03.2014г. / Przemysl : Sp. z o.o. “Nauka I studia”. – 2014. – С. 46-48

**зам. декана Куницкая О.С.**

*Учреждение образования «Белорусский государственный педагогический университет имени М. Танка», Республика Беларусь*

**Оценка достижения целей по удовлетворенности первокурсников педагогического университета качеством образовательных услуг.**

По данным исследователей Ф.Б. Березина, В.В. Богословского, В.В. Лагерева, Л.Ф. Мирзояновой, Р.С. Немова, А.В. Петровского, М.С. Яницкого и др. для первокурсника, вчерашнего школьника, процесс обучения в учреждении высшего образования (далее УВО) является новым этапом в жизни и требует от него большей самостоятельности и активности в получении и усвоении знаний на фоне возросшей информационной нагрузки, а также умений и способностей быть психологически и социально адекватным изменившимся условиям учёбы и социальной жизнедеятельности.

В условиях рыночной экономики деятельность системы образования как социального института, обеспечивающего воспроизводство интеллектуально-культурного потенциала общества, выступает как образовательная услуга. В данной связи нам представляется целесообразным остановиться на сущности образовательной услуги. По мнению таких исследователей как Ш.З. Валиева, В.Н. Зотова, С.А. Зайчикова, О.С. Баталова и И.Н. Маяцкой уточним понятие образовательной услуги в современной рыночной терминологии. Образовательная услуга — это: 1) учебно-педагогическая деятельность; 2) предоставление образовательным учреждением возможности получения образования, повышающего стоимость рабочей силы потребителя и улучшающего его конкурентоспособность на рынке труда; 3) система знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения разнообразных образовательных потребностей личности, общества,

государства; 4) подготовка специалиста определенной квалификации для организации-потребителя.

Анкетирование первокурсников педагогического университета проводится ежегодно с целью установления степени удовлетворенности условиями и результатами обучения, учебным процессом, научной, творческой и воспитательной работой, взаимоотношением с ППС, персоналом УВО. Маркетинговая политика педагогического университета корректируется с учетом полученных данных с целью повышения удовлетворенности первокурсников.

На основании результатов анкетирования первокурсников на факультете в мае 2013 года проводилась оценка удовлетворенности первокурсников качеством образовательных услуг. Респондентами выступили 78 первокурсников (96% первокурсников факультета).

Проведенное нами исследование позволяет утверждать, что степень достижения запланированной удовлетворенности первокурсников по группе факторов «Довольны ли Вы условиями учебы?» (90%), «Довольны ли Вы работой Ваших преподавателей?» (88%), «Довольны ли Вы отношениями между преподавателями и студентами?» (87%), «Довольны ли Вы санитарными условиями в помещениях» (93%), а также по критерию «Считаете ли вы, что обучение в БГПУ обеспечит Вам необходимый уровень теоретической и практической подготовки по специальности?» (88%) позволяет характеризовать качество образовательных услуг как отличное. Требования потребителей образовательных услуг выполняются в полном объеме, без замечаний в соответствии с БГПУ СТУ Д 8.2.3 -01-2011 [1].

В результате проведенного исследования мы получили показатели по нескольким из критериев «Участвуете ли Вы в общественной жизни УВО, в мероприятиях организованных факультетом?» (70%) и «Считаете ли, что Вы, обеспечены учебниками и информационными материалами для освоения специальности?» (77%). Качество образовательных услуг характеризуется как

хорошее. требования первокурсников выполняются, но имеются несущественные замечания в соответствии с БГПУ СТУ Д 04-02-2011 [1].

Таким образом, можно заключить, что степень достижения запланированной удовлетворенности первокурсников качеством образовательных услуг в целом составляет 76%, что позволяет характеризовать качество образовательных услуг как хорошее. Требования потребителей образовательных услуг выполняются, но имеются несущественные замечания в соответствии с БГПУ СТУ Д 8.2.3 -01-2011 [1].

Оценка достижения целей по удовлетворенности первокурсников педагогического университета качеством образовательных услуг на факультете позволила выделить слабые и сильные стороны в деятельности профессорско-преподавательского состава факультета, выявить проблемы, внести предложения по повышению качества образовательной услуги. С этой целью следует провести диагностику уровня адаптированности первокурсников к образовательной среде УВО, диагностику мотивации к успеху, диагностику мотивации к учебе в УВО и оценку учебной мотивации, диагностику определения уровня развития самоуправления в студенческом коллективе. А также использовать на уровне деканата факультета комплекса средств и методов на индивидуальном и групповом уровнях: беседы, кураторские и информационные часы в группах, встречи и беседы с первокурсниками и их родителями, мониторинг посещения занятий (ежемесячный), организация встреч с различными специалистами учреждений образования Республики Беларусь и др. А также продолжить формирование на кафедрах факультета электронной библиотеки современных учебников и учебных пособий по дисциплинам кафедр факультета; разработать ЭУМК по учебным дисциплинам специальности.

#### Литература:

1. Маркетинг и взаимодействие с потребителями : БГПУ СТУ Д 7.2-01-2011 (редакция 2). – Введ. 01.09.2011. – Минск : Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка, 2011. 350 с.

2. Баталова, О. С. Специфика образовательной услуги как основа маркетинговой политики вуза [Текст] / О. С. Баталова // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф. (г. Москва, апрель 2011 г.).Т. II. — М. : РИОР, 2011. — С. 7-12.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ