

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