

**Н. А. Алешкевич, В. Е. Гайшун, Н. Н. Федосенко**  
Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины

## **ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК ЭЛЕМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ**

Совершенствование управления и контроля качества образовательной деятельности является одним из приоритетных направлений развития высшего профессионального образования. Учреждения образования осуществляют разработку систем внутривузовского контроля качества образования, создают методические основы для оценки уровня подготовки выпускников высших учебных заведений и оценки степени удовлетворенности качеством образовательных услуг всех заинтересованных сторон.

Качество результатов деятельности учреждений высшего образования обеспечивается через управление качеством основных и вспомогательных процессов, охваченных системой менеджмента качества (СМК). Мерой качества таких процессов обычно является степень гарантии того, что оказанная услуга, в том числе образовательная, будет в точности соответствовать требованиям потребителей. Поскольку образовательный процесс является основным процессом в учреждении образования, именно он должен стать центром внимания и управления.

Одним из основополагающих принципов менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 является «Ориентация на потребителя», соответственно основным направлением деятельности по его реализации является обеспечение выполнения требований потребителя и стремление превысить его ожидания.

В рамках СМК вуза должны быть инструменты и методы, позволяющие проводить периодический мониторинг и сбор информации о требованиях и ожиданиях заказчиков кадров, уровне удовлетворенности студентов, выпускников, преподавателей различными аспектами деятельности учреждения высшего образования.

Результаты таких исследований должны рассматриваться, анализироваться и учитываться всеми подразделениями учреждения образования, имеющими отношение к образовательному процессу. Имея достоверную информацию об ожиданиях, мнениях и требованиях потребителей, можно осуществлять поиск новых педагогических технологий, форм и методов организации образовательной

деятельности, направленных на повышение результативности и эффективности образовательного процесса в целом.

Для реализации данных возможностей в рамках СМК нашего университета при непосредственном участии авторов была разработана и введена в действие с декабря 2019 года новая документированная процедура ДП-2.412 «Мониторинг образовательной деятельности и оценка удовлетворенности потребителей». Данная процедура устанавливает требования к организации и проведению мониторинга образовательной деятельности, оценке удовлетворенности внешних и внутренних потребителей в целях получения объективной и достоверной информации о состоянии образовательного и сопутствующих процессов, выявления областей для улучшения качества подготовки специалистов, установления возможных рисков и разработки корректирующих мероприятий.

Подобные мониторинговые исследования по изучению мнения руководителей организаций и учреждений Гомельской области об уровне профессиональной компетенции выпускников нашего университета и изучению мнения самих выпускников о путях совершенствования профессиональной подготовки специалистов проводились и ранее, однако этими двумя группами респондентов данные исследования и ограничивались.

Остановимся более подробно на вопросах организации и проведения социологических исследований (анкетирования) по оценке удовлетворенности потребителей, заложенных в требованиях новой документированной процедуры. В первую очередь хочется отметить, что значительно расширен спектр внешних и внутренних потребителей.

Оценка удовлетворенности качеством образовательной деятельности и предоставляемых образовательных услуг будет проводиться для следующих групп потребителей: студенты дневной и заочной форм обучения, магистранты, аспиранты, профессорско-преподавательский состав, работодатели, слушатели подготовительных курсов, слушатели института повышения квалификации и переподготовки, слушатели курсов китайского языка Института Конфуция.

Для всех групп респондентов разработаны и частично апробированы соответствующие опросники (анкеты), которые, впрочем, могут дорабатываться в дальнейшем с учетом замечаний и предложений всех заинтересованных сторон.

В исследовании удовлетворенности студентов дневной и заочной форм обучения качеством и результативностью образовательного процесса будут принимать участие студенты 2 и 4 курсов всех

факультетов, объем выборки должен составлять не менее 50 % от общей их численности на каждом факультете (специальности).

В исследовании удовлетворенности образовательными услугами магистрантов и аспирантов будут принимать участие все обучающиеся в магистратуре и аспирантуре. Будет оцениваться и степень удовлетворенности профессорско-преподавательского состава организацией образовательного процесса, условиями труда и педагогической деятельности.

Оценка удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых слушателям подготовительного отделения, слушателям института повышения квалификации и переподготовки, слушателям курсов китайского языка Института Конфуция, также будет осуществляться для всех групп обучающихся.

Опросы по оценке удовлетворенности вышеуказанных потребителей в соответствии с требованиями процедуры проводятся не реже одного раза в год посредством анкетирования всех групп респондентов.

Анкетирование студентов, магистрантов, ИПС и работодателей осуществляется кафедрами и деканатами ежегодно в сроки, установленные распоряжением по университету. Проведение анкетирования на кафедрах и факультетах возлагается на уполномоченных по качеству этих структурных подразделений, которые проводят анкетирование, осуществляют сбор и обработку результатов.

Обработка полученной информации заключается в определении удовлетворенности потребителей (по результатам их анкетирования) каждым объектом оценки и в установлении итоговой оценки удовлетворенности потребителей университета в целом. По каждому вопросу анкеты, в котором использовалась цифровая шкала, рассчитывается среднее арифметическое по каждому отдельному показателю, а затем определяется среднее арифметическое по всем вопросам анкеты и итоговая оценка удовлетворенности группы потребителей.

Обработка анкет с использованием словесной шкалы производится с использованием частотного распределения – упорядоченного подсчета количества признаков по каждому значению переменной, т.е. определяется, какое количество человек (процент ответивших) удовлетворяет или не удовлетворяет тот или иной критерий.

Вся полученная и обработанная информация по оценке удовлетворенности потребителей тщательно изучается, анализируется и рассматривается на заседаниях кафедр, советах факультетов, учебно-

методическом совете университета, совете по качеству, совете университета с целью разработки решений, направленных на улучшение качества подготовки специалистов, установления возможных рисков и разработки корректирующих мероприятий. Выводы по результатам оценки удовлетворенности потребителей находят отражение в отчете по анализу СМК со стороны высшего руководства.

Результаты анализа и разработанные руководством университета предложения и мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности потребителей, доводятся до структурных подразделений, оказывающих образовательные услуги, и должны быть учтены при формировании планов их работы, целей в области качества, мероприятий по управлению рисками и определению возможностей.

Таким образом, периодический мониторинг удовлетворенности внешних и внутренних потребителей в рамках СМК университета позволит получать объективную и достоверную информацию, на основании которой будут разработаны обоснованные и эффективные управленческие решения. Имея в своем распоряжении данные о мнениях, ожиданиях потребителей, слабых и сильных сторонах образовательной деятельности, можно осуществлять непрерывную и последовательную модернизацию СМК университета, повышать ее результативность, что, в свою очередь, должно способствовать переходу образовательной деятельности на качественно новую ступень развития и, как следствие, к обеспечению потребителей грамотными и востребованными специалистами.