

Результаты анкетирования работодателей в рамках мониторинга качества образовательной деятельности

Т.В. МАТЬКУНОВА, О.В. ЛОСЕВА, Н.А. АЛЕШКЕВИЧ, Ю.В. НИКИТЮК, О.Г. ЗАЙЦЕВА

Обобщены и проанализированы результаты анкетирования работодателей университета с целью получения объективной информации о качестве подготовки выпускников, уровне их профессиональных и социально-личностных компетенций, степени удовлетворенности внешних потребителей качеством оказываемых образовательных услуг. Анкетирование работодателей позволило выявить области, нуждающиеся в улучшении, и пути совершенствования образовательного процесса с целью повышения качества подготовки специалистов.

Ключевые слова: система менеджмента качества, анкетирование, профессиональная подготовка, компетенции, качество подготовки специалистов, уровень знаний.

The results of the survey of university employers were summarized and analyzed in order to obtain objective information on the quality of training of graduates, the level of their professional and socio-personal competencies, the degree of satisfaction of external consumers with the quality of educational services provided. The survey of employers made it possible to identify areas for improvement and ways to advance the educational process in order to enhance the quality of training of specialists.

Keywords: quality management system, questionnaires, professional training, competencies, quality of specialists training, level of knowledge.

Введение. Одним из эффективных инструментов, позволяющих осуществлять мониторинг образовательной деятельности и предоставляющих возможность потенциальным работодателям оценивать качество предоставляемых университетом образовательных услуг, является функционирование сертифицированной системы менеджмента качества (СМК). Как показывает практика, эффективное функционирование СМК, ее постоянное развитие, анализ результативности со стороны руководства, оценка удовлетворенности внешних и внутренних потребителей непосредственно влияет на повышение уровня и качества предоставляемых образовательных услуг.

Общее представление о состоянии основных и вспомогательных процессов деятельности университета и результативности СМК показывает ежегодный анализ по функционированию СМК в рамках внешних и внутренних аудитов, позволяющий определить области, нуждающиеся в улучшении, и приоритеты развития. Однако проведение периодических аудитов СМК не дает полного представления о требованиях, предъявляемых к подготовке специалистов потенциальными потребителями и требованиями рынка труда.

Одним из эффективных инструментов оценки уровня профессиональной подготовки выпускников университета является опрос работодателей, позволяющий определять положительные области, а также своевременно выявлять области, требующие улучшения в организации образовательного процесса, вовремя принимать необходимые решения для повышения качества образования. Анкетирование потребителей можно рассматривать как элемент процесса по анализу функционирования СМК, при котором реализуются основные принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя, вовлечение персонала, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах [1]. Постоянный мониторинг рынка труда, потребностей и желаний работодателей способствует повышению конкурентоспособности университета в сфере высшего образования как в рамках нашей республики, так и на международном уровне.

Проведение анкетирования и его анализ. В ГГУ имени Ф. Скорины регулярно проводятся опросы представителей базовых предприятий и потенциальных работодателей на предмет удовлетворенности их качеством подготовки выпускников. Ранее анкеты рассылались руководителям данных организаций, после чего собирались и анализировались. В 2020 г. отделом стандартизации и метрологии в рамках СМК университета была разработана и внедрена документированная процедура ДП-2.412 «Мониторинг образовательной деятельности и оценка

удовлетворенности потребителей». На сегодняшний день опрос работодателей проводится в онлайн режиме с использованием Google-Форм. Анкеты для работодателей и потенциальных заказчиков кадров размещены на сайте университета в разделе «Система менеджмента качества».

Остановимся подробнее на результатах анкетирования, которые были проведены в апреле текущего года с целью получения достоверной и объективной информации о качестве подготовки выпускников, уровне их профессиональных и социально-личностных компетенций, степени удовлетворенности внешних потребителей качеством оказываемых образовательных услуг.

В организации и проведении анкетирования принимали участие все факультеты университета. Результаты обрабатывались и систематизировались в разрезе факультетов и специальностей. В опросах приняли участие представители заинтересованных предприятий и организаций (общее количество респондентов – 219).

Разработанная анкета включала в себя 20 показателей качества подготовки выпускников университета, среди которых уровень теоретической и практической подготовки, умения и способности, соответствие теоретических знаний квалификационным требованиям, а также личностные характеристики выпускников. Представленные в анкете критерии сформулированы корректно и лаконично, выражены в количественных показателях, удобных для дальнейшей обработки, и затрагивают различные аспекты профессиональной и социально-личностной подготовки молодых специалистов.

Оценка удовлетворенности работодателей по каждому критерию позволила определить качество подготовки специалистов и, следовательно, определить уровень образовательных услуг, предоставляемых университетом, оценить степень влияния каждого критерия на качество образовательного процесса, определить «слабые» и «сильные» стороны, определить области, требующие улучшения, спланировать корректирующие мероприятия, осуществить деятельность по улучшению и совершенствованию деятельности [2].

Количественная оценка показателей удовлетворенности потребителей оценивалась по ранее разработанной нами методике [3].

Вначале рассчитывался оценочный показатель по каждому j -му критерию (вопросу) анкеты по формуле (1):

$$Q_j = (Q_{jcp} \times 100\%) / 5, \quad (1)$$

где Q_{jcp} – среднее значение оценки j -го критерия по всем участникам опроса (анкетам), которое рассчитывается по формуле 2:

$$Q_{jcp} = \frac{\sum_{i=1}^n Q_{ij}}{n}, \quad (2)$$

Q_{ij} – значение j -критерия анкеты, указанного i -м респондентом (опрашиваемым); n – количество участников опроса.

Затем определялся общий (средний) оценочный показатель по проведенному опросу (анкетированию) по формуле 3:

$$Q = \frac{\sum_{j=1}^m Q_j}{m}, \quad (3)$$

где m – количество критериев (вопросов) в анкете.

Полученное значение Q позволяет судить о качестве образовательного процесса и уровне подготовки выпускников по следующим критериям:

1) $Q < 50\%$ – качество подготовки оценивается как неудовлетворительное – требуется проведение анализа образовательного процесса, оценка рисков и возможностей для его улучшения, разработка значительных корректирующих действий;

2) $50\% \leq Q < 70\%$ – качество подготовки оценивается как удовлетворительное – требуется проведение анализа образовательного процесса, поиск возможностей для его улучшения и разработка корректирующих действий;

3) $70 \% \leq Q < 90 \%$ – качество подготовки оценивается как хорошее – требуется проведение анализа образовательного процесса, поиск возможностей для его улучшения, проведение незначительных корректирующих действий;

4) $Q \geq 90 \%$ – качество подготовки оценивается как отличное – не требуется разработка корректирующих действий и мероприятий по улучшению образовательного процесса.

Сводные результаты удовлетворенности работодателей качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе отдельных критериев представлены на рисунке 1.

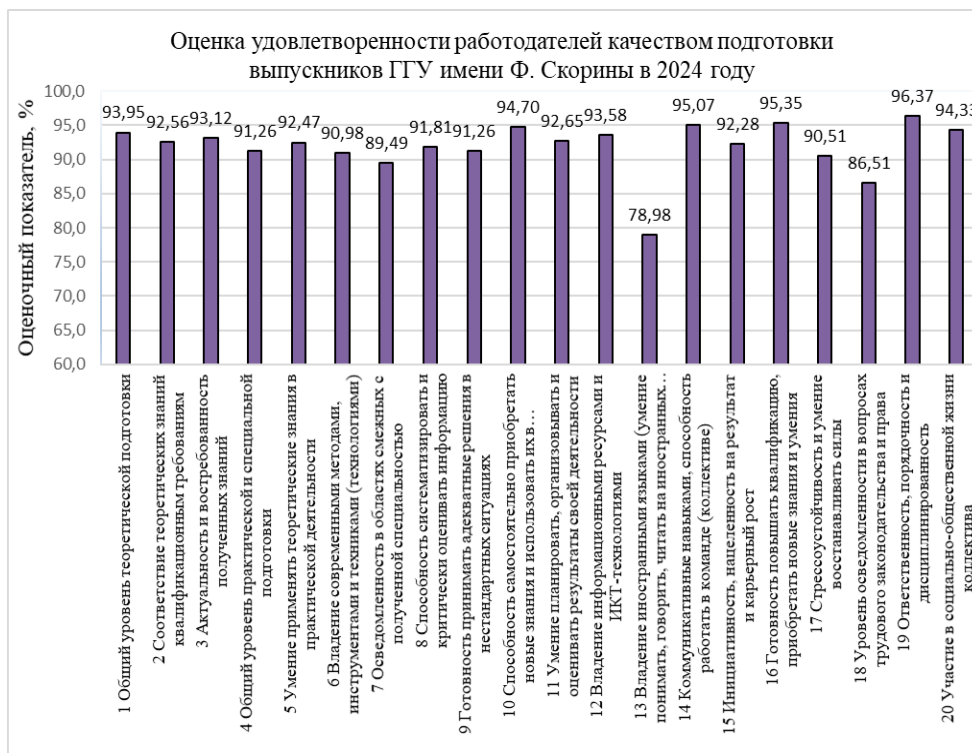


Рисунок 1 – Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников по каждому отдельному критерию

Результаты проведенных опросов показали, что в целом работодатели высоко оценили качество подготовки выпускников ГГУ имени Ф. Скорины. Так общий (средний) показатель удовлетворенности (Q) по всем критериям составил 92,2 % ($Q \geq 90 \%$), что соответствует высокому уровню удовлетворенности внешних потребителей. Как видно из гистограммы (рисунок 1), по большинству критериев показатель удовлетворенности ($Q \geq 90 \%$). Оценка «Неудовлетворительно» не была отмечена ни по одному критерию, ни одним из опрашиваемых.

Согласно результатам анкетирования, наиболее высоко оценены работодателями следующие критерии:

- способность самостоятельно приобретать новые знания и использовать их в практической деятельности (94,7 %);
- коммуникативные навыки, способность работать в команде (коллективе) (95,07 %);
- готовность повышать квалификацию, приобретать новые знания и умения (95,35 %);
- ответственность, порядочность и дисциплинированность (96,37 %);
- участие в социально-общественной жизни коллектива (94,33 %).

Высокий уровень показателей по данным критериям говорит о сформировавшихся социально-личностных и коммуникативных качествах выпускников и, следовательно, свидетельствует о соответствующем уровне организации идеологической и воспитательной работы в университете.

Отличные показатели имеют и критерии, указывающие на высокий уровень теоретической и практической подготовки выпускников университета, что свидетельствует о качестве полученного образования и достойном уровне организации и результативности образовательной деятельности в университете в целом.

Определённый интерес представляет состояние образовательного процесса на отдельных факультетах и, как следствие, степень удовлетворенности работодателей уровнем подготовки их выпускников. С целью получения такой информации был проведен анализ удовлетворенности работодателей выпускниками университета по каждому факультету в отдельности. Полученные данные по оценке качества профессиональной подготовки выпускников в разрезе факультетов представлены на рисунке 2.

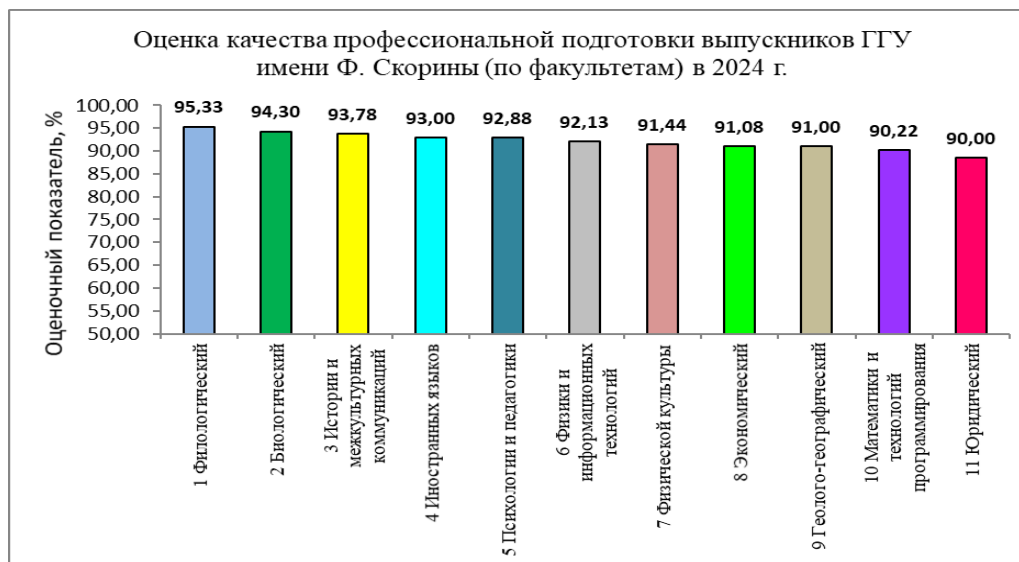


Рисунок 2 – Оценка качества профессиональной подготовки выпускников по факультетам

Проведенное анкетирование позволило выявить и стороны образовательного процесса, которые требуют улучшения. Согласно полученным данным, необходимо акцентировать внимание и активизировать деятельность по улучшению по следующим показателям:

- осведомленность в областях смежных с полученной специальностью;
- владение иностранными языками (умение понимать, говорить, читать на иностранных языках);
- уровень осведомленности в вопросах трудового законодательства и права.

В целях выявления потребностей работодателей к содержанию образовательных программ и качеству подготовки специалистов в анкете предусмотрен отдельный пункт для внесения предложений. Благодаря такой «обратной связи» были получены положительные отзывы и слова благодарности от заказчиков кадров в адрес университета и получены конкретные рекомендации и предложения.

Анализируя полученные предложения по улучшению качества подготовки специалистов, были выделены наиболее актуальные и перспективные из них, в числе которых:

- больше внимания уделить формированию практических навыков и умений выпускников (доминирующее предложение);
- пересмотр и актуализация учебных программ, их адаптация под конкретные потребности работодателя;
- участие базовых предприятий в формировании учебных планов подготовки специалистов;
- привлечение специалистов-практиков к проведению учебных занятий;
- участие представителей предприятий в распределении и перераспределении выпускников;
- внедрение современных образовательных и информационно-коммуникативных технологий;
- расширение спектра мероприятий по подготовке школьников к олимпиадам.

Полученные результаты анкетирования и предложения работодателей были обобщены, систематизированы, представлены высшему руководству университета, рассмотрены и проанализированы на советах факультетов, заседаниях кафедр. Их дальнейший анализ позволит своевременно отследить слабые стороны в профессиональной подготовке специалистов и принять эффективные управленческие решения по улучшению образовательной деятельности.

Заключение. Систематический мониторинг и оценка качества подготовки выпускников является важным элементом менеджмента качества, дающим возможность не только провести объективную оценку качества подготовки специалистов, но и реализовать обратную связь между учреждениями высшего образования и работодателями, которая в свою очередь позволяет обнаружить проблемные аспекты в организации и осуществлении образовательной деятельности. Представленные в статье результаты позволяют сделать вывод о том, что работодатели высоко оценили профессиональные и личностные качества выпускников ГГУ имени Ф. Скорины, их владение современными информационными технологиями, необходимыми знаниями и навыками в их профессиональной деятельности. Согласно предложениям, полученным от работодателей, следует больше внимания уделять практико-ориентированному обучению выпускников, расширять спектр сотрудничества между учреждениями образования и предприятиями на всех стадиях организации образовательного процесса.

Литература

1. Системы менеджмента качества. Требования : СТБ ISO 9001-2015 (ISO 9001:2015, IDT). – Взамен СТБ ISO 9001-2009 ; введ. 01.03.2016. – Минск : БелГИСС : Госстандарт, 2019. – 64 с.
2. Алешкевич, Н. А. Анкетирование работодателей как элемент управления качеством образования / Н. А. Алешкевич, Ю. В. Никитюк, Д. Л. Коваленко // Современное образование : преемственность и непрерывность образовательной системы «школа–университет–предприятие» : материалы XIV Международной научно-методической конференции, Гомель, 2–3 февраля 2023 г. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2023. – С. 27–30.
3. Алешкевич, Н. А. Об анкетировании в рамках СМК университета и методике оценки результатов / Н. А. Алешкевич, Н. Н. Федосенко, В. Е. Гайшун // Современное образование : преемственность и непрерывность образовательной системы «Школа–Университет–Предприятие» : материалы XIII Международной научно-методической конференции, Гомель, 11–12 февраля 2021 г. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2021. – С. 33–36.

Гомельский государственный
университет имени Франциска Скорины

Поступила в редакцию 16.05.2024