

Выводы

Высшее профессиональное образование обладает особой направленностью: оно создает фундамент для подготовки обучающихся по различным направлениям. Однако, даже если образовательные услуги оказываются качественно, это совершенно не означает, что потребитель данной услуги станет обладать новыми знаниями и компетенциями. При предоставлении образовательной услуги очень важна активность обучающихся, в них должна быть изначально заложена мотивация на принятие этой услуги. Также изменилась и сфера услуг, в которой услуги предлагаются системой образования. На первое место выходят обновленные, дополнительные программы обучения, которые отвечают более узким запросам потребителей ОУ. Они замещают стандартные учебные программы. И благодаря этому в России появляется новый рынок ОУ – рынок малых образовательных форм, представляющих собой те самые новые дополнительные короткие программы обучения. Образование не стоит на месте и сопровождает нас всю жизнь, мы постоянно повышаем свои способности, улучшаем компетенции, и стало это возможно и легкодоступно как раз благодаря специализированным дополнительным программам обучения.

Литература

1. Котлер Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2007;
2. Попов Е.Н. Услуги образования и рынок // Российский экономический журнал. – 2007;
3. Потеев М.И. Основы маркетинга в сфере образования. Уч. пособие. – СПб.: ЛИТМО, 1992.
4. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 – «Об образовании в Российской Федерации».

УДК 378:61(08)

А.В. Федорова, Л.Л. Кузина

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ НА ОСНОВЕ ИЗУЧЕНИЯ
МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ООП ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
(СПЕЦИАЛЬНОСТИ) 37.05.01 «КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ»**

Кафедра инноватики и интеллектуальной собственности
Уральский федеральный университет имени первого Президента России
Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург, Российская Федерация

A.V. Fedorova, L.L. Kuzina

**QUALITY MANAGEMENT TRAINING BASED ON THE STUDY OF
CONSUMER OPINION THE PLO IN THE DIRECTION OF TRAINING
(SPECIALTY) 37.05.01 "CLINICAL PSYCHOLOGY"**

The Department of innovation and intellectual property
Ural Federal University, Yekaterinburg, Russian Federation

Контактный e-mail: alisia.94@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается технология реализации обратной связи потребителей образовательных услуг – изучение удовлетворенности студентов и профессорско-преподавательского состава ГБОУ ВПО УГМУ на примере кафедры «Клиническая психология».

Annotation. The article deals the technology of realization of consumer's feedback educational services – studying of satisfaction of students and faculty members of Ural State Medical University on the example the Department of "Clinical Psychology".

Ключевые слова: образовательные услуги, удовлетворенность, качество.

Key words: educational services, satisfaction, quality.

Введение

УГМУ в соответствии рекомендациями Министерства образования и науки РФ, Европейской Ассоциации Гарантии Качества в высшем образовании (ENQA) несет ответственность за качество образования и обеспечение его гарантии перед личностью, обществом, государством. Гарантии качества образования включают все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению вузом применительно к качеству, а именно: планирование; управление; обеспечение; улучшение и оценку качества. Система качества создана в 2008 году для достижения гарантий качества университета. Система оценки качества подготовки выпускников УГМУ распространяется на оценку: образовательных программ; персонала; процессов; учебно-методических материалов; учебных достижений студентов и т.д. В рамках мониторинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг реализуется принцип «обратной связи»; полученная информация используется для управления качеством подготовки выпускников и обеспечения необходимыми ресурсами. Удовлетворенность является субъективной характеристикой восприятия потребителями степени выполнения вузом их требований.

В октябре-ноябре 2015 года проведено исследование удовлетворенности потребителей (студентов по направлению подготовки (специальности) 37.05.01 «Клиническая психология», профессорско-преподавательского состава).

Цели исследования – управление качеством подготовки студентов на основе мониторинга удовлетворенности потребителей и формирование программы корректирующих мероприятий.

Материалы и методы исследования

I. Изучение удовлетворенности студентов

В анкетировании приняли участие 55 студентов 2-5 курсов, что составило

80 % от количества обучающихся по образовательной программе. При обработке использовались анкеты, рекомендованные экспертами Рособнадзора и оценочная шкала результатов анкетирования (табл. 1).

Таблица

Оценочная шкала результатов анкетирования потребителей образовательных услуг

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50%
Частичная неудовлетворенность	От 50% до 65%
Частичная удовлетворенность	От 65% до 80%
Полная удовлетворенность	От 80% до 100%

Форма анкеты – бланк с 17-ю вопросами с выбором ответа. Мнения студентов о качестве подготовки анализировалось по пяти группам показателей удовлетворенности: структурой программы; условиями реализации программы; учебно-методическим обеспечением программы; материально-техническим обеспечением программы; общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг.

1. Удовлетворенность структурой программы (вопросы 1-7)

Все студенты обучаются по очной форме, срок получения образования по программе – 5,5 лет. Структура программы соответствует ожиданиям студентов:

- 63% респондентов отметили возможность предоставления выбора дисциплин, затруднились ответить – 19%;

- Все студенты отметили, что по физической культуре проводятся практические занятия и лекции;

- Места практик определяются вузом – 82%, находят студенты – 12%, другое – 6%.

- Вся необходимая информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий доступна всегда – 58% студентов, нет не всегда – 33%, затруднились с ответом – 9%.

2. Удовлетворенность условиями реализации программы (вопросы 8, 9, 14)

- Возможность подключения к электронно-библиотечной системе вуза из любой точки, где есть сеть Интернет – да, всегда -73%, не всегда получается – 22%, нет – 5 %.

- Учебники, методические пособия, лекции и т.д. в электронной и печатной формах доступны всегда – 81%, не всегда – 19%.

Условия реализации программы соответствуют ожиданиям студентов.

3. Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением программы (вопросы 10, 11)

- Качеством учебников, методических пособий, лекциями и т.д. в электронной и печатной формах – полностью удовлетворен – 23%,

удовлетворен в большей мере – 56%, не в полной мере – 20%, не удовлетворен – 1%.

- Компьютерное обеспечение учебного процесса удовлетворяет потребностям студентов – да – 73%, нет – 10%, не знают – 17% от числа респондентов.

Учебно-методическое обеспечение программы частично соответствуют ожиданиям студентов, хотя по компьютерному обеспечению их удовлетворенность близка к полной (73%).

4. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением программы (вопросы 12, 13)

- Качеством аудиторий, помещений кафедр, фондами читального зала и библиотеки, учебными лабораториями и оборудованием – не удовлетворяют – 3% студентов, не в полной мере – 13%, в большей степени удовлетворяют – 48%, удовлетворяют – 36% от общего числа респондентов.

- Самостоятельная работа студентов хорошо организована, удовлетворенность в соответствии с потребностями студентов – да – 72%, нет – 10%, затрудняюсь ответить – 17%.

Студенты в целом удовлетворены материально-техническим обеспечением программы для организации самостоятельной работы.

5. Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по программе (вопросы 16, 17)

- Обучением в данном вузе и на данном направлении подготовки (специальности) удовлетворены: полностью – 63%, частично удовлетворены – 36%, не знают – 1%.

- Студенты оценили качество образования по программе в целом: удовлетворительно – 22%, хорошо – 55%, отлично – 23%. Не удовлетворительно – нет ответов.

Результаты исследования и их обсуждение

В целом 78% обучающихся высоко оценили качество предоставления образовательных услуг по программе (хорошо – 55%, отлично – 23%) (рис. 1):

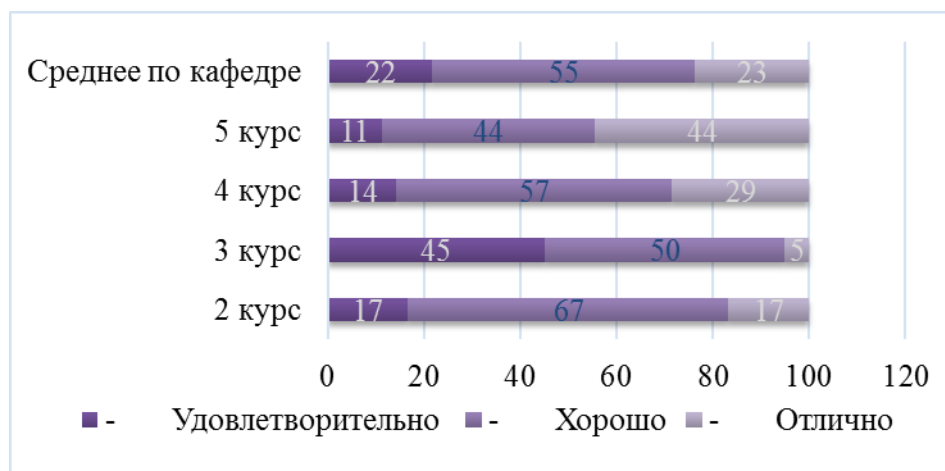


Рис.1. Оценка качества образования по программе в целом

II. Изучение удовлетворенности профессорско-преподавательского состава

В ноябре-декабре 2015 года проведено исследование удовлетворенности ППС условиями и результатами обучения студентов по данному направлению подготовки. В анкетировании приняли участие 29 преподавателей, что составило более половины научно-педагогических работников, реализующих данную программу. Форма анкеты – бланк с 16-ю вопросами с выбором ответа.

Общие выводы по результатам исследования:

1. Удовлетворенность структурой программы (вопросы 4,5) – полная:

- Преподаватели при проведении занятий со студентами используют разнообразные педагогические технологии: активные (93%) и интерактивные педагогические технологии (79%), другие (24%).

- Абсолютное большинство ППС (93%) отметили использование в учебном процессе IT – технологий.

2. Удовлетворенность условиями реализации программы (вопросы 7, 11, 12) – полная:

- ППС оценили информационную наполненность сайта программы: 27% - полная удовлетворенность; 62% - в большей степени удовлетворены; 11% - не в полной мере удовлетворены.

- 21 % преподавателей имеют публикации в журналах, индексируемых в базах данных Web of Science или Scopus; 59% - в журналах, индексируемых в Российском индексе научного цитирования; 49% - в научных рецензируемых изданиях. Не имеют публикации – 17,2% ППС.

- Все преподаватели принимают участие в научных семинарах, конференциях (редко – 7% ППС).

3. Удовлетворенность кадровым обеспечением программы (вопросы 1,2,3,6,8,9,10) полная:

- Штатных сотрудников (93% от числа респондентов) и внутренних совместителей – 3%;

- Имеют ученую степень доктора наук и кандидата наук – 10% и 52%, ученое звание доцента и профессора – 28% и 10% соответственно;

- Опыт практической работы по профилю преподаваемых дисциплин имеют – 86 % ППС, не имеют опыта – 3%;

- На кафедре создана информационно-образовательная среда по мнению 90% респондентов;

- Периодичность повышения квалификации ППС носит системный характер (5 лет, 3 года, ежегодно).

4. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением программы (вопросы 14,15)

- Качеством аудиторий, помещений кафедр, учебных лабораторий и оборудования: полностью и удовлетворен в большей мере – 57,7% респондентов; Не в полной мере – 38,5% и не удовлетворены – 3,8%.

- Качеством фондов читального зала и библиотеки составила – 28,6 % - полная, 46,4 % - в большей степени удовлетворены, не удовлетворяют – нет.

5. Общая удовлетворенность условиями организации образовательного процесса по программе (вопрос 16) – очень близка к полной удовлетворенности.

Условиями организации образовательного процесса по программе в целом удовлетворены на отлично – 11%, хорошо – 68 %, итого – 79% респондентов.

Результаты исследования и их обсуждение

По результатам исследования следует, что восприятие студентами и преподавателями качества оказания образовательных услуг по целому ряду показателей идентичные, однако, в целом студенты более критично отнеслись к оценке ресурсов обучения (обеспечения учебниками и пособиями), системе информирования.

Выводы

На основании полученной информации предложена программа корректирующих мероприятий:

1. Обсудить результаты анкетирования со студентами, в ходе беседы уточнить причины неудовлетворенности студентов, выслушать предложения студентов по улучшению качества подготовки на кафедре.
2. Разработать программу вовлечения студентов в процедуры гарантии качества обучения (УИРС и НИРС, участие в системе оценки и самооценки результатов обучения, конкурсах и Неделе качества).
3. Обсудить на заседании кафедры результаты анкетирования потребителей (внутренних и внешних), внести дополнения в учебно-методическое обеспечение программы и выработать план улучшений.
4. Провести повторное анкетирование потребителей через год. Рассмотреть на заседании кафедры отчет по выполнению КД/ПД.

Литература:

1. В.В. Азарьева, О.А. Горленко, В.М. Григорьев, В.И. Круглов, Н.И. Прокопов, В.С. Соболев, И.В. Степанов, С.А. Степанов, С.О. Шапошников, В.В. Яценко, – Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. Спб.: ПИФ.com, 2007. 44 с.

2. Руководство по качеству ГБОУ ВПО УГМУ Минздрава России СМК-РК-4.2.2-1-2014

3. Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

УДК 378:61(08)

А.А. Шестакова, Л.Л. Кузина

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКОЙ КАК ЭЛЕМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА**