

Предлагаемая многомерная модель позволяет оценивать: — во-первых, качество и эффективность процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала, а также сопровождающих его процессов по их входным и выходным параметрам, а также выстраивать развернутую систему обратной связи, учитывать стратегические

цели развития ОУ; — во-вторых, увязать эффективность принятой системы обучения с системой управления ОУ по уровням; — в-третьих, оценивать экономическую эффективность процесса обучения и подготовки квалифицированного персонала при помощи одного или нескольких методов.

#### Список литературы

1. Баффетт, У. Эссе об инвестициях, корпоративных финансах и управлении компаниями / У. Баффетт. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2005.
2. Виленский, П. Л. Оценка эффективности инвестиционных проектов / П. Л. Виленский, В. Н. Лившиц, С. А. Смоляк. — М. : Дело, 2002. — 888 с.
3. Опарина, Н. Н. Оценка эффективности обучения и развития топ-менеджеров / Н. Н. Опарина // Справочник кадровика. — 2011. — № 12.
4. Педагогические технологии : учебное пособие / под общ. ред. В. С. Кукушина. — Ростов н/Д. : Издательский центр «Март» ; Феникс, 2010. — 333 с.
5. Kirkpatrick D. L. Evaluating training programs.

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗА: КОНЦЕПТ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*Беликова Т.П., Сыроватская Т.А.*

*Старооскольский филиал Белгородского государственного национального исследовательского университета*

*Актуальность проведения исследования* определяется тем, что в системе высшего образования России в настоящее время происходят кардинальные изменения: реализация новых федеральных государственных образовательных стандартов, усиление дифференциации структуры высшего образования за счет развития новых федеральных и национальных исследовательских университетов, формирование системы общественно-профессиональной оценки качества образования, а также мониторинг деятельности высших учебных заведений и оптимизация их сети.

Современное российское общество предъявляет повышенные требования к качеству высшего профессионального образования. В настоящее время российское вузовское образование переживает сложный этап своего инновационного развития. В исторической ситуации трансформации процесса развития российской системы образования, и региональных образовательных систем, их реформировании, модернизации сформирована определенная нормативно-правовая база российского образования. Стратегия национальной безопасности

Российской Федерации до 2020 года, Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, государственные программы Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы», «Развитие науки и технологий на 2013-2020 годы, а также Целевые ориентиры Белгородской области, стратегические направления и задачи региональной стратегии до 2025 года по созданию условий для формирования инновационного человека, накопления интеллектуального капитала. [1,2,3,4] По мнению разработчиков, главным ресурсом для достижения поставленной цели должны стать высшие учебные заведения области, осуществляющие подготовку кадров для инновационной экономики региона и страны, в их числе Белгородский государственный национальный исследовательский университет и его филиалы.

Ключевой, в ряде важных задач, по-прежнему выступает задача обеспечения в вузах требуемого качества образования в контексте создаваемой на основе Болонской декларации единой европейской об-

разовательной системы в контексте идеологии превосходства.[5]

Для успешного управления качеством образовательных услуг филиала национального исследовательского университета необходимо ориентироваться на новые методы в организации сбора, исследования, обобщения, обработки информации и контроля. Мониторинг является одним из достоверных средств получения информации, так как предполагает оперативность, объективность.

В данном исследовании к категории потребителей были отнесены участники образовательных услуг – студенты.

Объектом исследования является управление качеством образовательных услуг в филиале. Предметом исследования - качество образовательных услуг высшего профессионального образования в СОФ НИУ «Бел ГУ». Целью исследования является получение целостного представления о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг высшего профессионального образования в СОФ НИУ «Бел ГУ».

Методика проведения исследования предложена центром социальных технологий НИУ «Бел ГУ». В исследовании использованы методы системного и функционального анализа, сравнения, обобщения и сбора эмпирических данных (опрос, анализ документов). Обработка эмпирических данных осуществлялась с применением методов математической статистики.

В соответствии с целями и задачами исследования в основу была положена парадигма количественного подхода с использованием анкетного опроса и конструированием квотной выборки, позволяющей построить микромодель генеральной совокупности потребителей образовательных услуг СОФ НИУ «Бел ГУ». По характеру элементов генеральная совокупность исследования являлась организованной и состояла из одной части: обучающиеся Старооскольского филиала НИУ «Бел ГУ». Выборочная совокупность обучающихся в СОФ НИУ «Бел ГУ» составила 50 респондентов дневной формы

обучения (20%) по программам высшего профессионального образования.

Старооскольский филиал НИУ «Бел ГУ» в течении 15 лет формирует свой имидж на образовательном рынке труда Старооскольской территории. Однако, высокая конкуренция между существующими на недостаточно большой территории филиалов Воронежских и Московских вузов в современных условиях вынуждает вуз ежегодно бороться за потенциальных студентов - выпускников. Доминантным и определяющим успех в этом направлении, безусловно, является качество работы филиала, его факультетов и кафедр, которое обеспечивается, в том числе и ежегодной исследовательской работой - мониторингом удовлетворенности потребителей.

В целом используемые показатели удовлетворенности условно можно разделить на следующие большие блоки: организация обучения и обеспечение учебного процесса; наличие возможностей самореализации; социально-бытовая обустроенность; морально-психологический комфорт.

Первый блок показателей связан с организацией учебного процесса. Содержанием и графиком учебы, в той или иной степени, удовлетворено более 60% респондентов (на это указали 92.00% и 68.00% опрошенных студентов соответственно). Отметим незначительное, но последовательное повышение удовлетворенности показателям содержание учебы на протяжении двух лет и снижением показателя удовлетворенности графиком учебного процесса на . на 26%. В целом по филиалу получен высокий показатель удовлетворенности. В этом году показатель удовлетворенности возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин был, практически, таким же, как и в прошлом году и составляет 70.00%. Не удовлетворены лишь 10%, и 20.00% затруднились ответить. Большинство опрошенных студентов СОФ НИУ «Бел

ГУ» удовлетворяет качество преподавания (88.00% респондентов), хотя показатель остается стабильным. В то же время 10.00% затруднились его оценить и 2% оценивают уровень преподавания в филиале как неудовлетворительный. Отметим, что оценка студентами качества преподавания остаётся достаточно стабильной, незначительно изменившись по сравнению с результатами опроса 2014 года (тогда удовлетворены качеством преподавания в СОФ НИУ «Бел ГУ» были 93.87% респондентов).

Большинство респондентов (96.26%) в 2014 году были удовлетворены организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.). В 2015 году показатель удовлетворенности организацией практик снижен и составляет 64%. Однако 34% респондентов затруднились дать ответ о степени удовлетворенности организацией практик, что обусловлено отсутствием таковой на младших курсах в рамках образовательных программ. Данная тенденция снижения удовлетворенности не является устойчивой. Таким образом, можно констатировать, что оправданные ожидания студентов могут быть связаны, в первую очередь, с содержанием изучаемых дисциплин, возможностью выбора специализации и вариативных дисциплин, а также с перенастройкой существующей системы практики специалитета на систему практики по образовательным программам бакалавриата.

В сложившейся ситуации повышению конкурентоспособности будущего специалиста может способствовать получение им дополнительного образования. В то же время на вопрос о возможностях получения дополнительного образования (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.) 72.00% удовлетворены качеством реализации данного показателя, 6% - не удовлетворены тем, как эти возможности предоставляются в филиале. В 2014 году этот показатель неудовлетворенности был ниже на 4.00%. Таким образом, в целом, можно

констатировать, что оценки по показателям организации учебного процесса в большинстве случаев удовлетворительны. Наиболее высокие оценки в этом блоке получили показатели «содержание учебы» и «возможность выбора специализаций и вариативных дисциплин».

Не менее важным аспектом качества образовательных услуг является обеспеченность студентов учебной и учебно-методической литературой. 92.00% студентов удовлетворены этой стороной учебного процесса. Незначительно изменилась доля затруднившихся с ответом на вопрос. Большинство опрошенных студентов СОФ НИУ «Бел ГУ» считают доступными для себя возможности библиотеки филиала и университета (на это указали 98, 00% респондентов). По сравнению с данными 2014 года число студентов, удовлетворительно оценивающих работу библиотек остается стабильно высоким и улучшилось 4%. Практически аналогичную оценку студенты дали возможностям получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет. Так, удовлетворены доступностью электронных источников информации 96,00% респондентов, что на 4.% больше, чем в 2014 году. Полученные данные, очевидно, свидетельствуют о заметном продвижении филиала по пути внедрения информационно-коммуникационных технологий. Повысился показатель удовлетворенности студентов СОФ НИУ «Бел ГУ» оснащенностью и чистотой аудиторий на 4% в сравнении с 2014 годом и составляет 88,00%, что связано с закончившимся ремонтом на территории школы № 22 и четким соблюдением в вузе санитарно-гигиенических требований.

В целом, показатели оценки на протяжении двух лет остается стабильный, что указывает на устойчивую позитивную динамику повышения удовлетворенности студентов в данном направлении. Таблица 1.

Таблица 1. Информация о степени удовлетворенности студентов качеством предоставления образовательных услуг в СОФ НИУ «Бел ГУ», в %/

	Удовлетворен		Не удовлетворен		Затрудняюсь ответить	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Графиком учебы	93.24	68.00	4.52	16.00	2.26	16.00
Содержанием учебы	94.52	92.00	0.97	2.00	4.52	6.00
Возможностями выбора специализации и вариативных дисциплин	90.65	70.00	10.00	2.00	7.10%	20.00
Качеством преподавания	93.87		1.61		4.52	
Возможностями получения дополнительного образования в университете (обучения на курсах, другом факультете, продолжения обучения в аспирантуре и др.)	90.32	72.00	1.29	6.00	8.39	22.00
Обеспеченностью учебно-методической и учебной литературой	95.81	92.00	3.23	0	0.97	8.00
Доступностью библиотек (режимом работы библиотек, простотой системы поиска и получения литературы, актуальностью имеющейся в библиотеке литературы и др.)	95.81	98.00	2.26	0	1.94	2.00
Доступностью электронных источников информации (наличием возможностей получения доступа к полнотекстовым базам данных научных журналов, диссертаций, электронных учебников, источникам сети Интернет и др.)	92.90	96.00	2.26	0	4.84	4.00
Организацией практик (учебной, производственной, преддипломной и др.)	92.26	64.00	1.00	2.00	7.74	34.00

Следующий блок вопросов был направлен на оценку социально-бытовых условий обучения студентов. Наиболее удовлетворены студенты условиями получения качественного питания (92.00%), что обусловлено проведенной в филиале работой по ремонту столовой, пищеблока, наименее удовлетворены» возможностью получения медицинской помощи 54%. Однако, в сравнении с прошлым годом этот показатель улучшился на 18%. Данные

опроса подтверждают недостаточную информированность студентов о возможностях поддержания здоровья и получения мер социальной поддержки от филиала, показатель удовлетворенности остается невысоким. Причем полностью удовлетворенных меньше (38%), чем затруднившихся ответить (44%). В целом степень удовлетворенности показателями этого блока по прежнему меньше, чем предыдущего. Таблица 2.

Таблица 2. Информация о степени удовлетворенности студентов качеством предоставления образовательных услуг в СОФ НИУ «Бел ГУ», в %

	Удовлетворен		Не удовлетворен		Затрудняюсь ответить	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Условиями и качеством питания (режимом работы столовой и буфетов, качеством и стоимостью питания и др.)	68.71	92.00	6.23	4.00	69.35	4.00
Возможность получения мер социальной поддержки от филиала	53.87	38.00	6.45	18.00	39.68	44.00

Важным показателем качества образования является система развития личности студента в университетском пространстве, ее творческая самореализация и самовыражение. Условиями, созданными в филиале для занятия научно-исследовательской

деятельностью, удовлетворены 88.00% студентов. По сравнению с 2014 годом этот показатель снизился на 7%, в основном, за счёт повышения доли затруднившихся с ответом -12%. Возможности творческого самовыражения в филиале студенты также оценивают с достаточной степенью

удовлетворенности – 86.0%. Удовлетворенность организацией студенческого самоуправления на факультете является недостаточной и составляет 41%, что в два раза ниже показателя предыдущего года. Доля респондентов, затруднившихся ответить на этот вопрос (9%) остается стабильной. В таком распределении мнений наблюдается отрицательная динамика. По вопросу о признании достижений студентов (премирование, поощрение грамотами и

др.) доля удовлетворенных этим параметром деятельности филиала, имеет тенденцию к снижению в сравнении с 2014 годом и составляет 64 % за счет 28% затруднившихся ответить, что подтверждает тенденцию стабильности в филиале данного направления деятельности и одновременно необходимость более широкого информирования студенческого сообщества о работе филиала проводимой в этом направлении. Таблица 3.

Таблица 3. Информация о степени удовлетворенности студентов качеством предоставления образовательных услуг в СОФ НИУ «БелГУ», в %

	Удовлетворен		Не удовлетворен		Затрудняюсь ответить	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Организацией научно-исследовательской деятельности студентов на кафедре	92.58	88	0.97	0.00	6.45	12.00
Организацией студенческого самоуправления на факультете	89.68	41.00	1.29	-	8.71	9.00
Возможностями творческого самовыражения (наличием творческих коллективов, спортивных секций в СОФ НИУ «БелГУ», режимом их работы)	90.00	86.00	3.23	2	6.45	12
Признание ваших успехов, достижений (премирование, поощрение грамотами и др.)	92.58	64.00	0.97	8.00	6.45	28

Следующий блок вопросов был связан с психологической комфортностью процесса обучения в СОФ НИУ «БелГУ». Он включал в себя оценку удовлетворенности взаимоотношениями с однокурсниками, преподавателями и кураторами.

По результатам опроса, большинство опрошенных студентов нашли взаимопонимание с преподавателями (86% - удовлетворены сложившимися взаимоотношениями). Студенты дают также несколько более высокую оценку удовлетворенности взаимоотношениями, сложившимися у них с кураторами (88% удовлетворены). Эти показатели незначительно изменились за минувший год, но имеют тенденцию снижения на 4%. Достаточно стабильные показатели получены по вопросу взаимопонимание со своими сверстниками (полностью удовлетворены взаимоотношениями в студенческом коллективе - 94.00% опрошенных). При этом, показатель удовлетворенности взаимоотношениями в студенческом коллективе остается на

уровне прошлого года.

Таким образом, анализ ответов обучающихся позволяет выявить некоторые позитивные изменения по основным показателям. Стабильными остаются показатели удовлетворённости организацией научно-исследовательской деятельности на кафедрах, творческого самовыражения, организацией студенческого самоуправления. Студентов стали в большей степени удовлетворять, чистота и оснащённость аудиторий, а также условия и организация питания.. В подавляющем большинстве случаев следует отметить положительную тенденцию, выраженную в повышении уровня удовлетворенности студентов различными параметрами качества образовательного процесса: ключевым позициям, такими как содержание обучения, оснащённость учебной и учебно-методической литературой, доступность библиотеки и электронных ресурсов, отношение преподавателей.

### Список литературы

1. Стратегия национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru>
2. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document/cons>
3. Государственная программы Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://elementy.ru>
4. Стратегия социально-экономического развития Белгородской области до 2015 года. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.belregion.ru/press/news/?ID=549>
5. Мотова Г.Н. Матвеева О.А. Превосходство как новый тренд в высшей школе – МГильдия экспертов в сфере профессионального образования, 2013. - 547 с.

## **БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

*Белокопытов А.В.*

*Смоленская государственная сельскохозяйственная академия*

Сегодня, когда система высшего образования претерпевает серьёзные изменения, изменяется содержание обучения, на первый план выходят методы, приёмы, требующие активной мыслительной деятельности студентов, с помощью которых формируются умения анализировать, сравнивать, обобщать, умение видеть проблемы, формулировать гипотезу, искать средства решения, корректировать полученные результаты, а при необходимости повторять поиск. Одной из важнейших составляющих образовательного процесса является система оценки качества знаний обучающихся. Вузская система оценивания, ориентированная на эффективное обучение студента, должна осуществлять обратную связь, давая обучающемуся информацию о выполнении им программы, о том, насколько он продвинулся вперёд, и о слабых сторонах усвоения знаний. Преподавателю обратная связь должна давать информацию о достижении поставленных им целей; возможность отмечать даже незначительные продвижения студента, позволяя ему обучаться в собственном темпе; ориентировать обучающегося на успех и содействовать развитию его самооценки.

Активное использование инновационных методов обучения в образовательном процессе, в том числе балльно-рейтинговых и модульно-кредитных систем, связано с реализацией Болонского процесса. Основной целью, сформулированной в Болонской декларации, является повышение междуна-

родной конкурентоспособности и привлекательности Европейской системы высшего образования.

Тесная интеграция в общемировое образовательное пространство требует использования различных инновационных образовательных технологий с учетом внедрения актуализированных ФГОСов. Применение балльно-рейтинговой системы контроля успеваемости студентов дает возможность проводить комплексную дифференцированную оценки результатов их учебной работы. Данная система призвана повысить мотивацию студентов к качественному освоению образовательных программ, стимулировать их к регулярной самостоятельной учебной работе, а также на основе её может быть решена проблема «сессионного стресса». Кроме этого, внедрение данной системы обеспечивает повышение объективной оценки знаний студентов преподавателями. Ее результаты оказывают большое влияние на мотивацию к обучению и будущую карьеру студентов. Кроме того, оценка дает возможность получить существенную для учебных заведений информацию об эффективности обучения. Поэтому необходимо, чтобы оценочный процесс всегда производился профессионально, с учётом накопленных знаний в рассматриваемой сфере.

Эта система согласовывается с модульными технологиями, используемыми в федеральных государственных образовательных стандартах. Именно модульность (блочность) обучения позволяет легко при-